

oSallisuuden JÄLJILLÄ



Toim. Arja Jämsén
ja Anne Pyykkönen



© Kirjoittajat

Kustantaja

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

www.pksotu.fi

www.jelli.fi/osallisuus

Kuvitus

Ninka Reittu-Kuurila

Graafinen suunnittelu, taitto ja kansi

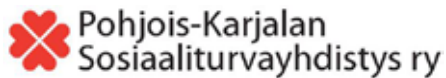
Jussi Virratvuori /

Viestintätoimisto Kirjokansi

ISBN 978-952-93-3921-1

Saarijärven offset,

Saarijärvi 2014



SISÄLLYS

ESIPUHE	5
1 OSALLISUUDESTA ON KYSE	7
oSallisuushanke Salli pähkinänkuoressa	8
Mitä on osallisuus?	9
Elina Pajula: Tositarinoita osallisuudesta	11
Anne Pyykkönen: Oivalluksesta osallisuuteen – Sallin matkassa	22
2 OSALLISUUS – TEORIAA JA TEKOJA	33
Mona Särkelä-Kukko: Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen ...	34
Päivi Rouvinen-Wilenius: Kohti osallisuutta	
– mikä estää, mikä mahdollistaa	51
Eeva Jokinen: Julma optimismi töissä	69
Sari Siikasalmi: Digitaalinen osallisuus – utopiaa vai totta	79
Pekka Mykrä: Osallisuutta raha-automaattivastuksilla	86
Aki Siltaniemi & Anne Astikainen: Sosiaali- ja terveystieteiden osallisuus Kaste-ohjelmassa	96
3 KUUNTELE MINUA, KUUNTELEN SINUA	
– PALVELUJA KEHITTÄMÄSSÄ	109
Anne Tanskanen: Palautteella paremmaksi	110
Hanna Pieviläinen: Vastaamalla voi vaikuttaa	122
Kati Närhi, Tuula Juvonen & Sari Matilainen:	
Nuorten ääni kuuluviin	130

4 JALKAUTUMALLA JA HEITTÄYTYMÄLLÄ

LÄHEMMÄKSI IHMISTÄ 151

Soile Syrjäläinen: Lumihiutaleita ja puutarhanhoitoa Lieksassa 152

Tanja Saukkonen: Osallistu! Vaikuta! 159

Arto Hernetkoski & Lasse Oikarinen: Osallisuutta leipäjonossa 163

Jaana Ketomäki, Juha Ketomäki & Sami Kotola: Heittäytyminen on... 168

Maria Korkatti: Kipinät – monikulttuurinen teatteriprojekti 179

Marko Haakana & Katja Hämäläinen-Puhakka:

Työtä ruohonjuuressa 186

5 JOHTOLANKOJA OSALLISUUTEEN 195

KIRJALLISUUS 198

KIRJOITTAJAT 207





Esipuhe

Osallisuutta jäljitettäessä on kuljettu monia polkuja. Osallisuudella on pitkä historia. Kun oSallisuushanke Sallia suunniteltiin, osallisuus oli kuitenkin vielä harvojen asiaan vihkiytyneiden ”osallisuusasiantuntijoiden” yksinoikeutta. Julkisuudessa osallisuus kuulosti raikkaalta ja uudelta – vaikkakin vähän epämääräiseltä. Osallisuus sisälsi lupauksen tuoda esille ihmisen oman elämänsä vaikuttajana. Syrjäytyminen ja sitä vastaan kamppailu oli jo hyväksytty myös päättäjien puheisiin, mutta osallisuus tuntui lupaavan enemmän. Osallisuutta kehitettäessä ihmiset olisivat itse mukana pohdinnoissa, sillä eihän se muutoin olisi osallisuutta. Vuosien kuluessa osallisuus on käsitteenä löytänyt tiensä lainsäädäntöön, kehittämispöytiin ja poliitikkojen agendoille. Onko osallisuus sitä mukaa lisääntynyt? Ovatko ihmiset päässeet vaikuttamaan omiin asioihinsa? Onko osallisuudesta puhuminen lisännyt osal-

lisuutta? Onko huono-osaisuuden ja osallisuuden edistämisen vaikeaan yhtälöön löytynyt ratkaisuja? Mitä se osallisuus sitten oikein olikaan?

Sallissa osallisuutta on kehitetty ja työstetty monissa verkostoissa ja monilla tavoin. Viimeisen projektivuoden alkaessa on hämmentävää huomata, kuinka erilaisia asioita osallisuudella yhä tarkoitetaan. Käsitteet ovat tärkeitä, koska niiden kautta määritellään asioita, vaikutetaan ja käytetään valtaa. Hyvänä esimerkkinä tästä on osallistavan sosiaaliturvan käsite, jossa osallisuudelle on rakennettu uusi sisältö. Kielteiseksi mielletystä vastikkeellisuudesta saadaan myönteinen kokonaisuus, kun se puetaan osallisuuden miellyttävään kaapuun.

Osallisuus ei ole käyttökelpoinen käsite, jos se tarkoittaa eri puhujalla eri asioita. Tässä julkaisussa toivomme antavamme yhteistä sisältöä osallisuudelle. Osallisuutta lähestytään monista eri näkökulmista. Tutkimuksen ja teorian kautta avataan osallisuuden taustoja ja yhteiskuntapoliittista näkökulmaa. Kokeilujen ja kehittämistoiminnan kuvausten kautta kysytään mahdollisuuksia kehittää osallisuutta erityisesti huono-osaisuuden näkökulmasta.

Osallisuutta pohditaan kunnan, järjestökentän, rahoittajan, ohjelmityön, viestinnän ja ruohonjuuritason näkökulmasta. Monipuolinen kirjoittajajoukko yhteiskuntaelämän eri osa-alueilta tekee lukijalle osallisuudesta toivottavasti ymmärrettävämpää ja herättää pohtimaan osallisuuden edellytyksiä. Ninka Reittu-Kuurila on kuvittanut osallisuudelle hahmon, jonka toivomme elävöittävän lukemista ja virittävän matkaa osallistamisesta kohti osallisuuden mahdollistamista!

Joensuussa 31.1.2014

Elina Pajula

1 OSALLISUUDESTA ON KYSE



oSallisuushanke Salli

PÄHKINÄNKUORESSA

- ✿ Päämääränä oli lisätä heikossa asemassa olevien ihmisten osallisuutta. Lisäksi pyrittiin vahvistamaan kuntien ja järjestöjen välistä yhteistyötä palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.
- ✿ Hankkeessa kokeiltiin ja kehitettiin toimintamalleja ja -tapoja osallisuuden edistämiseksi. Erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset osallistuivat kokeiluun ja kehittämiseen.
- ✿ Raha-automaattiyhdistys rahoitti hanketta vuosina 2011–2014.
- ✿ Hanke toimi Itä- ja Keski-Suomen Kaste-alueella Pohjois-Karjalassa, Pohjois-Savossa, Etelä-Savossa ja Keski-Suomessa.
- ✿ Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry hallinnoi hanketta.
- ✿ Verkostoyhteistyöhankkeen vastuutoimijoita olivat alueelliset sosiaaliturvayhdistykset: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys ry, Pohjois-Savon Sosiaaliturvayhdistys ry ja Etelä-Savon Sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry.
- ✿ Hankkeen tukena toimi kehittämisrakenne. Asiantuntijatukea tarjosivat STKL, SOSTE Suomen Sosiaali- ja terveys ry, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO.

Lisätietoja: www.jelli.fi/osallisuus

Mitä on osallisuus?

OSALLISUUDEN PORTAILLA

Osallisuus on monitasoinen ja -syinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Keskeistä on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Osallisuus on yksilöllinen tunne tai kokemus kuulumisesta yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Osallisuus yhteiskunnassa

Yhteiskunnan tasolla osallisuus liittyy edustukselliseen demokratiaan. Keskeistä on se, miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin.

Osallisuus ympäröivissä yhteisöissä

Osallisuudessa on kyse kiinnittymisestä johonkin: yhteisöihin, ympäristöön ja yhteiskuntaan, yhteenkuuluvuuden tunteen syntyisestä, turvallisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta.

Osallisuus on syrjäytymisen vastavoima.

Osallisuus

omassa elämässä

Osallisuus koostuu voimaantumisesta (empowerment), identiteetistä ja elämänhallinta- valmiuksista. Olennaista on omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja vaikuttaminen omaa elämää koskevien asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen seurauksista. Osallisuus ja osallisuuden kokemukset ovat aina kytköksissä osallistujan ihmiskäsitykseen ja henkilökohtaiseen elämismaailmaan.

(Määritelmät perustuvat Mona Särkelä-Kukon ja Päivi Rouvinen-Wileniuksen artikkeleihin tässä julkaisussa. Jäsennys on oSallisuushanke Sallin.)

Lähekkäiset käsitteet

Osallistuminen

Osallistaminen

Osallisuuden muotoja

Tieto-osallisuus

Toimintaosallisuus

Suunnitteluosallisuus

Päätöksenteko-osallisuus

Englanninkielisiä vastineita

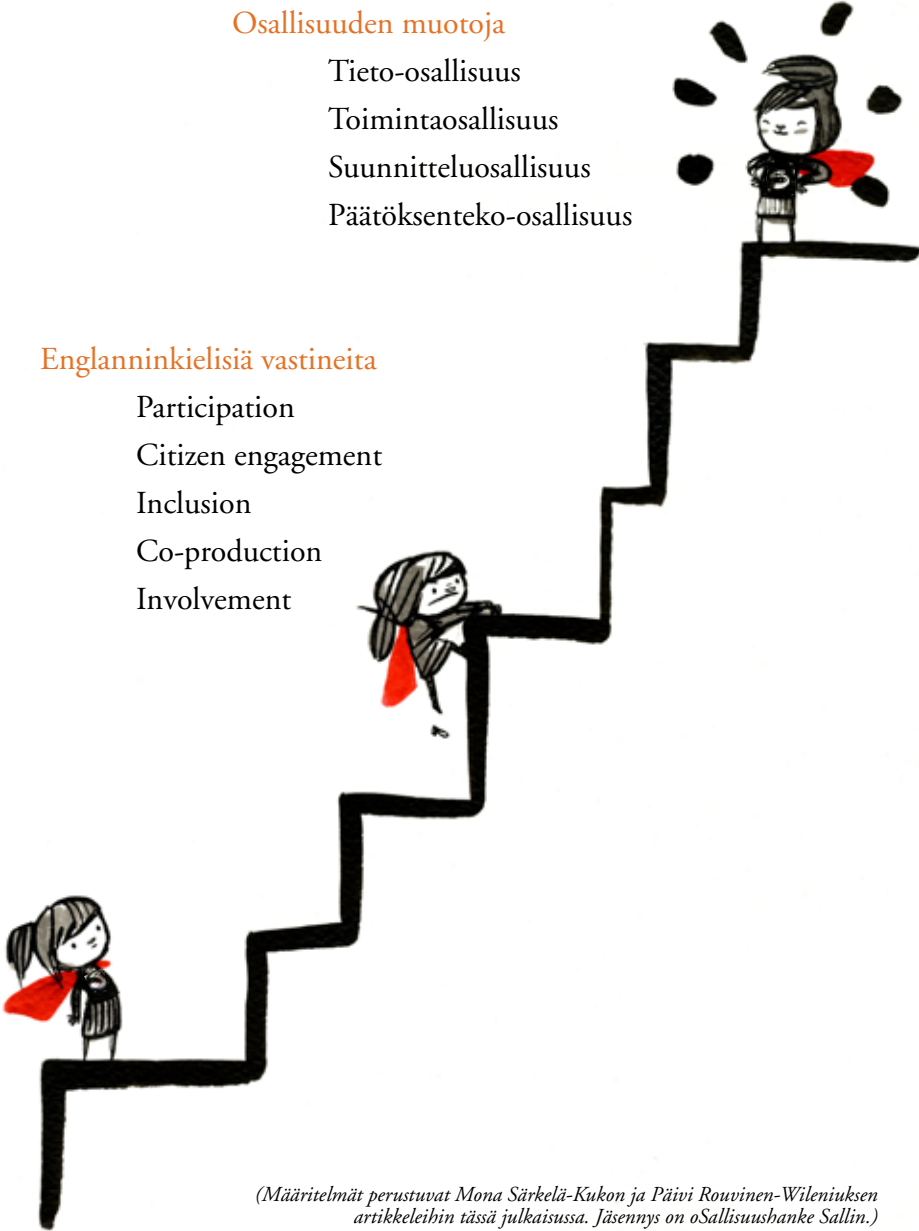
Participation

Citizen engagement

Inclusion

Co-production

Involvement



(Määritelmät perustuvat Mona Särkelä-Kukon ja Päivi Rouvinen-Wileniuksen artikkeleihin tässä julkaisussa. Jäsenyys on osallisuusohjelma Sallin.)



Elina Pajula

Tositarinoita osallisuudesta

Osallisuuden käsitteellä on erilaisia sisältöjä ja määrittelyjä kuten Mona Särkelä-Kukko ja Päivi Rouvinen-Wilenius toteavat artikkeleissaan tässä julkaisussa. oSallisuushanke Sallin lähtökohdaksi otettiin määritelmä, jossa ”osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, joka syntyy esimerkiksi työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuus voidaan nähdä myös syrjäytymisen vastavoimana.” Erityiseksi tarpeelliseksi nähtiin tavoittaa eri syistä työelämän, palvelujärjestelmän ja yhteisöjen ulkopuolelle joutuneiden ihmisten ääni ja tarpeet ja erityisesti heidän osallisuuttaan haluttiin vahvistaa.

Sallin taustalta löytyy useita tutkimus- ja kehittämishankkeita, joissa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto on ollut mukana jo parinkymmenen vuoden ajan Kansalaisten hyvinvoinnin tukiverkostot eli Hyve-projektista lähtien (Särkelä & Tiippa 2005). Yhteistyössä sosiaaliturvayhdistysten kanssa on haettu ymmärrystä ihmisen kokeman hyvinvoinnin, syrjäytymisen, osattomuuden ja osallisuuden välisiin suhteisiin. Itä-Suomessa Equal-yhteisöaloitteeseen kuuluneet hankkeet Maamuuntaja ja Valtamuuntaja, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoima Ray-rahoitteinen Kanava-projekti ja lukuisat STKL:n toteuttamat kansalaiskyselyt, erityisesti ESR-rahoitteinen Tosi-hanke, ovat vahvistaneet ymmärrystä siitä, että ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on vahva yhteys osallisuuden kokemukseen ja koettuun hyvinvointiin.



Tosi-hankkeen kokemuksia

Itä-Suomessa toteutettiin Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton organisoimana 1990- ja 2000-luvuilla useita kansalaiskyselyjä, joiden avulla haettiin ihmisten ääntä vaikuttamistyöhön ja yhteiseen kehittämiseen.

Laajin kokonaisuus oli ESR-rahoitteinen Työ, toimeentulo ja osallisuus Itä-Suomessa – kansalaisnäkökulma alueen kehittämiseen, Tosi-hanke (Pieviläinen & Pajula 2007). Hankkeen tavoitteena oli etsiä ja kehittää menetelmiä, väyliä ja orientaatiota kansalaisnäkökulman eteenpäin viemiseksi aluekehityksessä sekä edistää kansalaisten osallistumista asuin- ja elinympäristönsä kehittämiseen.

Hankkeessa oli kolme vaihetta: kenttäkierros, kansalaiskysely sekä vaikuttamisvaihe. Matti Vanhasen I hallituksen Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma loi hyvän toimintaympäristön vaikuttamiselle. Politiikkaohjelmassa painotettiin sitä, että demokratian keskeinen

edellytys on kansalaisten luottamus hallintoon. Luottamus syntyy omakohtaisten kokemusten lisäksi osallistumisesta ja sille rakentuvasta kansalaisten ja hallinnon vuorovaikutuksesta. Uusien vaikuttamisen keinojen avaamisen ja yleisen osallistumisen lisäämisen arvioitiin vaativan eniten huomiota. Erityishuomiota on suunnattava ryhmiin, jotka osallistuvat vähän.

Tosi-hankkeen ensimmäinen vaihe, kenttäkierros, toteutettiin alkuvuonna 2007. Sen aikana tavoitettiin 406 henkilöä, viranomaisia, päättäjiä, järjestöjen edustajia ja kansalaisia. Tapaamisissa kysyttiin näkemyksiä siitä, mitä laajassa kansalaiskyselyssä pitäisi ja olisi hyödyllistä kysyä sekä keskusteltiin kansalaisvaikuttamisesta ja siihen liittyvistä asioista.

Kansalaiskysely toteutettiin kevään ja kesän 2007 aikana Pohjois-Savossa, Etelä-Savossa ja Pohjois-Karjalassa. Kyselyn sai 8000 satunnaisotannalla mukaan valittua itäsuomalaista kotitaloutta ja siihen vastasi 3300 asukasta. Kansalaiskyselyn kysymyksiä ja teemoja rakennettiin kenttäkierroksen palautteiden pohjalta vuoropuhelussa Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton tutkijoiden kanssa (Siltaniemi ym. 2008).

Kenttäkierroksen ja kansalaiskyselyn tuloksia käsiteltiin maakunnallisissa tilaisuuksissa yhteistyössä maakuntaliittojen kanssa Mikkelissä, Kuopiossa ja Joensuussa, Kaste-ohjelman Itä- ja Keski-Suomen johtoryhmässä, valtakunnallisilla kohtaamispaikkapäivillä Savonlinnassa, Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveysturvan johtoryhmässä, Pohjois-Karjalan Kuurojen kerhossa, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen vuosikokouksessa, Parkinson-liiton valtakunnallisilla puheenjohtaja- ja sihteeripäivillä, Hengitysliiton valtakunnallisilla kesäpäivillä Kaprakassa, Pohjois-Karjalan maakuntaliiton hyvinvointihankkeen käynnistysseminaarissa Joensuun tiedepuistossa, kuntavaalien vaalipaneeleissa Lieksassa, Joensuussa, Tohmajärvellä, Suonenjoella, Siilinjärvellä ja Iisalmessa sekä valtakunnallisessa sähköisen toimeentulotuen kehittämiskokouksessa Joensuussa.

Kenttäkierroksen, kansalaiskyselyn ja tuloksia käsitelleiden tilaisuuksien pohjalta rakennettiin osallisuushanke Salli.



Osallisuutta vaikuttamalla

Tosi-hankkeen kenttäkierroksella osallisuutta lähestyttiin vaikuttamismahdollisuuksien näkökulmasta. Kenttäkierroksella tavattiin viranomaisia, päättäjiä, järjestöjen edustajia ja kansalaisia.

Viranomais- ja päättäjätapaamiset toteutettiin menemällä mukaan työryhmiin, joilla oli kokouksia alkuvuoden 2007 aikana. Samoin hyödynnettiin STKL:n ja paikallisten sosiaaliturvayhdistysten järjestämiä vaalipaneeleja siten, että yhtenä vaalipaneelien teemana oli kansalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen. Järjestöjä tavattiin menemällä mukaan jo oleviin kokouksiin, järjestöfoorumeihin sekä paikallisten sosiaaliturvayhdistysten hallitusten kokouksiin.

Suurin osa kansalaistapaamisista pidettiin erilaisissa kohtaamispaikoissa kuten Kansalaistalolla, työttömien ruokalassa, perhekahvilassa tai asukastuvalla (172 henkilöä). Pientä painotusta tehtiin kansalaisryhmiin, joiden arvioitiin eri syistä olevan muita heikommassa tai haavoittuvammassa asemassa ja joita on vaikea tavoittaa esimerkiksi kansalaiskyselyissä.

Kansalaistapaamisissa tavattiin seuraavanlaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä:

- kaksi peruskoulun yhdeksättä luokkaa sekä nuoria pysäytysyksikössä
- perheenäitejä perhekahvilassa
- mielenterveyskuntoutujia vertaistukiryhmässä sekä kokoontumispaikoissa
- päihteitä runsaasti käyttäneitä ja käyttäviä vertaistukiryhmässä ja kansalaiskeskusteluissa
- ikäihmisiä kerhossa asuinalueella

- näkövammaisia vertaistukiryhmässä
- liikuntarajoitteisia harrastusryhmässä
- pitkäaikaistyöttömiä työttömien yhdistyksen järjestämässä ruokailussa
- maahanmuuttajia kansalaiskeskustelussa
- lisäksi kansalaiskeskusteluihin osallistui ihmisiä, joita ei voi kategorisoida mihinkään yllä mainituista ryhmistä

Kansalaisryhmäkeskusteluissa ihmiset toivat esille syitä, jotka estävät juuri heitä henkilökohtaisesti osallistumasta ja vaikuttamasta sekä asioita, joiden he näkevät yleisellä tasolla vaikuttavan siihen, että ihmiset ovat passiivisia. Vaikuttamattomuuden syyt jakautuivat neljään ryhmään; henkilökohtaiset syyt, vaalijärjestelmän epäkohdat ja luottamuksen puute päättäjiä kohtaan, tunne siitä, ettei kuitenkaan voi vaikuttaa sekä kiinnostuksen puute.

Henkilökohtaisia syitä olivat muun muassa kiire. *”Ei jaksa töiden ja perheen keskeltä lähteä vaikuttamaan.”* (nainen kansalaiskeskustelussa). Lisäksi mainittiin muun muassa oma elämäntilanne, rahan puute, terveydelliset syyt ja välimatkat. Joillakin ihmisillä vaikuttamisen esteeksi nostettiin henkilökohtaiset ominaisuudet, esimerkiksi ujous tai huono itsetunto. Edelleen vaikuttamisen esteiksi tunnistettiin laiskuus ja passiivisen ympäristön vaikutus. *”Jos muutkaan eivät osallistu ja vaikuta, on kynnys itselläkin paljon suurempi.”* (mies kansalaiskeskustelussa) Tiedon puute tunnistettiin vaikuttamisen esteeksi. Lisätietoja kaivattiin niin vaikuttamismahdollisuuksista kuin ajankohtaisista asioista. Todettiin, ettei voi vaikuttaa, jos ei tiedä mihin pitäisi vaikuttaa.

Edustuksellisen demokratian epäkohdat olivat joillekin vaikuttamisen esteenä. Sopivan ehdokkaan löytäminen, vaaliliitot tai kokemus siitä, että päättäjät ovat kaukana omasta arjesta, vaikuttivat esimerkiksi äänestämättä jättämiseen. Joillekin ihmisille tietynlainen passiivisuus, esimerkiksi äänestämättä jättäminen nähtiin tietoiseksi valinnaksi, joka miellettiin vaikuttamiseksi.

Tunne, ettei kuitenkaan voi vaikuttaa, nousi usein esille. *”Oma ääni ei vaikuta” (kuntoutuja)*. Yksittäisen ihmisen vaikuttamismahdollisuudet koettiin joko vähäisiksi tai lähes olemattomiksi. Kiinnostusta vaikuttamiseen olisi, mutta tunne siitä, ettei mitään kuitenkaan voi tehdä, lannistaa. *”Samoista asioista on puhuttu iät ja ajat, mutta mikään ei ole muuttunut.” (pitkääikaistyötön)* Äänestäminen koettiin melko tehottomaksi vaikuttamiskeinoksi. Tuttua oli tunne siitä, ettei yksittäinen ääni ei vaaleissa paljon vaikuta. Ihmisillä oli lisäksi kokemuksia siitä, ettei heitä kuunnella edes itseä koskevien palvelujen ja toimintojen suunnittelussa.

Kiinnostuksen puute oli myös yleistä. Keskusteluissa osa ihmisistä sanoi suoraan, ettei vaikuttaminen ja osallistuminen kiinnosta heitä ollenkaan. Tarkempia syitä eivät kaikki osanneet nimetä. *”Ei vain huvita”.* (yläkoululainen sekä kuntoutuja) Ihmiset totesivat, että myös ihmisten mukavuudenhaluisuus ja laiskuus voivat olla syynä kiinnostuksen puutteelle. Joku arveli, että työttömyys voi olla syynä siihen, miksi vaikuttaminen ei kiinnosta. Samoin tuotiin esille se, että jos kokee olevansa syrjäytynyt tai syrjäytetty yhteiskunnasta, niin ei ole mikään ihme, jos vaikuttaminenkaan ei enää kiinnosta.

Ulkopuolisuuden kokemus voi olla vahva

Keskusteluissa päättäjien, viranomaisten, järjestöjen ja kansalaisryhmien kanssa tuli esiin huoli syrjäytyneiden äänen kuulumisesta. Keskusteluissa kansalaisryhmien kanssa tunnistettiin kaksi ulkopuolisuutta kokevaa ryhmää. On ihmisiä, jotka kokevat olevansa vaikuttamistoiminnan ulkopuolella ja ihmisiä, jotka kokevat olevansa koko yhteiskunnan ulkopuolella.

Vaikuttamisen ulkopuolella olevilla ihmisillä voi mennä omassa elämässä ihan hyvin. He ovat usein työelämässä ja heillä on läheisiä ihmissuhteita ja harrastuksia. Vaikuttamisen ulkopuolella olevat ihmi-



set kokevat, että heidän äänensä ei kuulu, eikä päätöksenteossa oteta huomioon juuri heille tärkeitä asioita. *”Tuntuu, että äänestämällä ei voi vaikuttaa ollenkaan.” (ikäihminen) ”Jos ei osaa etsiä oikeita vaikuttamiskanavia, jää helposti syrjään.” (kuntoutuja)*

Osa kenttäkierroksella tavatuista ihmisistä koki olevansa koko yhteiskunnan ulkopuolella. Eräs mielenterveyskuntoutuja sanoi, ettei ollut eduskuntavaaliehdokkaiden vaalikeskusteluissa kuullut puhuttavan mitään mielenterveysasioista. Tämän vuoksi hänelle oli tullut tunne, etteivät hänen asiansa kiinnosta päättäjiä. Myös muilla ”yhteiskunnan ulkopuolella olevilla” on tunne, että heidän asioistaan ei olla kiinnostuneita ja että oikeastaan muut toivoisivat heidän pysyttelevänkin jossain taka-alalla. Tällaisia asenteita tunnistettiin olevan päihdeongelmaisilla, pitkäaikaistyöttömiä ja mielenterveyskuntoutujia kohtaan. Myös yksi maahanmuuttaja nosti saman asian esille: *”En voi osallistua oman kerrostalon pihapiirin toimintaan, koska naapurit eivät halua maahanmuuttajia mukaan toimintoihin.” (maahanmuuttajanainen)*

Nämä ihmiset kokivat, etteivät he ole syrjäytyneitä, vaan syrjäytettyjä. Heistä tuntuu, että heidän on tyydyttävä siihen mitä annetaan, eivätkä he itse voi tehdä juuri mitään muuttaakseen nykytilannetta. Tunne siitä, että on b-luokan kansalainen, ei houkuttele eikä innosta osallistumaan. *”Kun on syrjässä yhteiskunnasta, osallistuminen, esimerkiksi äänestäminen, ei kiinnosta.” (päihkeitä runsaasti käyttänyt mies)*

Myös keskusteluissa viranomaisten ja päättäjien kanssa pohdittiin ulkopuolella olevien ihmisten tilanteita. Kuinka heidän asemaansa voisi parantaa, kuinka tavoittaa näitä ihmisiä? Kansanedustajaehdokkaat pohtivat sitä, menevätkö kansanedustajat ja ehdokkaat niiden ihmisten luo, joilla menee todella huonosti ja jotka ovat kaikesta syrjässä. Toisaalta tuotiin esille poliitikkojen ”jalkautumiseen” liittyvää problematiikkaa. *”Koen, etten voi kaupunginhallituksen edustajana mennä esim. leipäjonoon tapaamaan ihmisiä, koska kokisin loukkaavani heidän intimitteettiään.” (kansanedustajaehdokas)*

Kenttäkierroksella tavatut Itä-Suomen sosiaaliamiehet totesivat, että etenkin heikommassa asemassa olevien ihmisten vaikuttamattomuuden taustalla on usein huoli siitä, kuinka heille käy, jos he nostavat kokemiaan epäkohtia esiin. Esimerkiksi toimeentulotukiasiakkaat saattavat pelätä leimautuvansa hankaliksi asiakkaiksi ja tämän vaikuttavan siihen, kuinka heitä jatkossa kohdellaan. Toisaalta tuotiin esille se, että sosiaalitoimen asiakkuus koetaan usein häpeällisenä eikä tämän vuoksi haluta lähteä julkisuudessa vaikuttamaan mahdollisiin epäkohtiinkaan.

Yleisesti oltiin sitä mieltä, että osallistumattomuus ja huono-osaisuus korreloivat keskenään. Usein ihmisillä, joilla menee huonosti, ei ole minkäänlaista luottamusta politiikkaan. Tätä huomiota vahvistavat viime vaalien äänestysprosentit, jotka osoittavat, että esimerkiksi korkean työttömyyden alueilla äänestysprosentit ovat matalat.



Kannattaa kuitenkin kysyä

Kenttäkierroksella tavatut kansalaiset ja järjestöihmiset toivat useissa keskusteluissa esille konkreettisia asioita, joihin he haluaisivat vaikuttaa.

Ikäihmiset toivoivat lisää kohtaamispaikkoja ja ohjattuja vertaistukiryhmiä. He uskoivat, että tämän kaltainen aktivointi vähentäisi sairaalapäiviä ja tukisi kotona asumisen jatkumista mahdollisimman kauan. Yksinäisiä vanhuksia on paljon ja toivottiin, että ystäväpalveluiden kehittämistä jatkettaisiin edelleen.

Kyytipalveluiden kehittämistä toivoivat niin näkövammaiset kuin liikuntarajoitteisetkin. Erityisesti parantamisen varaa olisi ilta- ja viikonloppukyydityksissä. Toivottiin, että palveluiden käyttäjien näkökulma huomioitaisiin palveluiden suunnittelussa nykyistä paremmin.

Päihkeitä runsaasti käyttävät ja käyttäneet sekä mielenterveyskuntoutujat toivoivat, että yleiset asenteet päihdeongelmaisia, mielenterveyskuntoutujia ja pitkäaikaistyöttömiä kohtaan muuttuisivat suvaitsevam-

miksi. Päihdeasenteiden toivottiin muuttuvan siihen suuntaan, etteivät nuoret ihannoisi päihteiden käyttöä. Aikuisten pitäisi tässä asiassa toimia esimerkkinä nuorille eikä ostaa heille alkoholia. Lasten asioista oltiin huolissaan kansalaiskeskustelussa, jossa lastensuojeluun toivottiin lisää rahaa, niin että huostaan otetuille lapsille olisi riittävästi sijoituspaikkoja.

Asuntopula ja tarve vaikuttaa nykyiseen asuntopolitiikkaan tulivat esiin kansalaiskeskusteluissa sekä mielenterveyskuntoutujien ja päihteidenkäyttäjien tapaamisissa. Perheenäidit puolestaan toivoivat parempikuntoisia pyöriteitä, etenkin talvisaikaan.

Pienituloisten toimeentulosta kannettiin huolta monella taholla. Erityisesti mainittiin opiskelijat, eläkeläiset ja työttömyyspäivärahalla olevat ihmiset. Opiskelijoiden opintotuen riittävydestä olivat erityisen huolissaan mielenterveyskuntoutajat. Nykyisessä työllisyystilanteessa nähtiin myös paljon parantamisen varaa. Työpaikkoja tarvittaisiin lisää ja lyhytaikaistenkin työsuhteiden olisi oltava taloudellisesti kannattavia.

Turvallisuus ja yleinen hyvinvointi nähtiin myös kehittämisen arvoisina asioina. Lisäksi toivottiin, että nykyistä lomakeviidakkoa esimerkiksi työttömyys- ja sosiaaliturva-asioissa selkiytettäisiin.

Suurin osa kenttäkierroksella tavatuista kansalaisista toivoi, että passiivisia ihmisiä yritettäisiin aktivoida ja saada lähtemään kotoa mukaan yhteisiin toimintoihin. *”Pitäisi vaikuttaa kaikkeen sellaiseen toimintaan, jolla voidaan ehkäistä ihmisten syrjäytymistä ja eriarvoisuutta.”*

Matala kynnyksellä vaikuttamiseen ja palveluihin

Matti Vanhasen I hallituksen Kansalaisyhteiskunnan politiikkaohjelman jälkeen on osallisuuden edistämässä tapahtunut paljon. Osallisuus sisältyy keskeisiin valtionhallinnon ohjelmiin (mm. Kaste-ohjelma, Sisäisen turvallisuuden ohjelma) ja lainsäädäntöön (terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki). Oikeusministeriöllä on ollut vahva

panos suoran demokratian keinojen etsimisessä ja edistämässä muun muassa Ota kantaa.fi -sivuston kautta.

Verkkovaikuttaminen ja sosiaalinen media ovat lisänneet vaikuttamisen tapoja ja kanavia. Toisaalta jo Tosi-kenttäkierroksella esiin noussut huoli kaiken vaikuttamistoiminnan pakenemisesta nettimaailmaan on saanut uutta painoarvoa. Osa ihmisistä, jotka ovat perinteisen osallistumisen ja vaikuttamistoiminnan ulkopuolella, syrjäytyvät myös teknologian tuomista vaikuttamismahdollisuuksista.

Kenttäkierroksella kansalaiset sekä osa päättäjistä ja virkamiehistä kaipasivat uusia vuoropuhelun kanavia ja tapoja keskustella sekä toimia yhdessä. Ristiriita nähtiin siinä, että toisaalta järjestelmä passivoi ihmisiä ja toisaalta järjestelmän passivoimia ihmisiä yritetään aktivoida erityisin aktivointitoimenpitein. Kysyttiin, toimiiko aktivointi, joka ei lähde ihmisten elämänympäristöstä ja olosuhteista, vaan järjestelmän logiikasta ja tarpeista.

Kenttäkierroksesta on jo monta vuotta ja osallisuuskeskustelua on käyty aktiivisesti eri ohjelmissa. Keskustelu osallistavasta sosiaaliturvasta osoittaa kuitenkin, että osallisuuden peruskysymys, ihmisen omista lähtökohdista nouseva osallisuuden edistäminen, on entistä ajankohtaisempi.

Tärkeäksi havainnoksi osoittautui se, että monella eri ulottuvuudella huono-osaisiksi määriteltävät ihmisryhmät kertoivat kiinnostuksesta osallistua ja vaikuttaa. Oman itsensä näkeminen vaikuttajana, kansalaisena edellytti kuitenkin yhteistä tapaamista ja keskustelua, mahdollisuuksien läpikäyntiä ja eri vaihtoehtojen esittämistä, asian puheeksi ottamista ja ajatuksen tukemista. Kiinnostavaa on, että puheeksi ottaminen on meillä esillä ongelmiin puuttumisissa – ei ihmisten aktiivisuuden tukena.

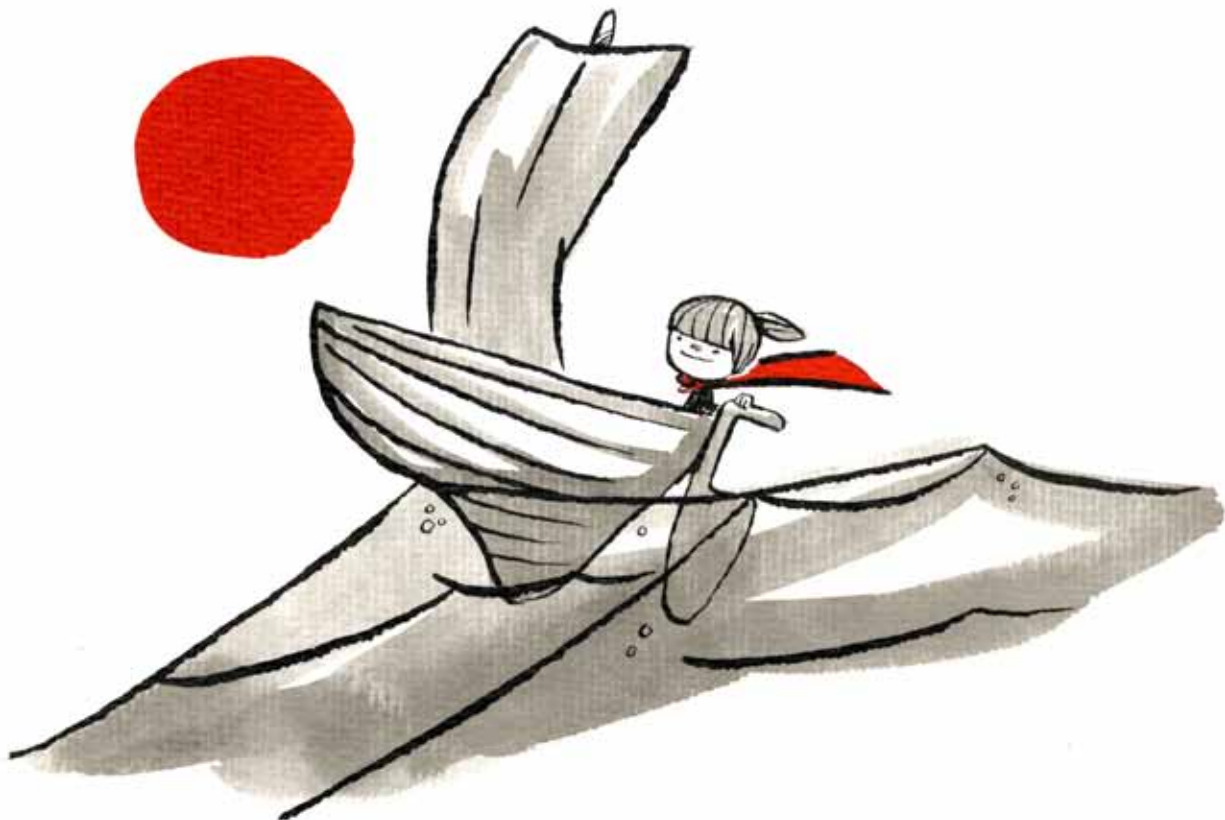
Ihmiset kertoivat myös yhteisöllisyyden tarpeistaan. Keskusteluissa nähtiin tärkeäksi se, että ihmisten omaehtoisia vaikuttamisen tapoja ja omia yhteisöjä tuetaan ja sitä kautta luodaan edellytyksiä aktiivi-

suudelle, yhteisöllisyydelle ja osallisuuden kokemuksille. Järjestöjä ja erityisesti niiden paikallisyhdistyksiä tarvitaan organisoimaan yhteisöjä ja toimintoja ihmisille. Tähän työhön tarvitaan sekä kuntien resursseja että järjestötoiminnan kynnyksen madaltamista. Matala kynnyks järj estötoimintaan ja kunnallisiin palveluihin voi olla osallisuuden kokemuksen keskeisiä edellytyksiä.

Suomalainen yhteiskunta on jakaantunut entistä vahvemmin hyvä- ja huono-osaisiin. Sama jako on tapahtunut ihmisten halussa, kyvyssä ja mahdollisuuksissa vaikuttaa, osallistua ja kokea osallisuutta kansalaisina. Yhteiskuntajärjestelmä ei edelleenkaan riittävästi tue ihmisten mahdollisuuksia osallistua oman elämänsä rakenteisiin ja palveluihin.

Monet kunnat rakentavat hyvinvointikertomuksia miettimättä, mitä ja miten kuntalaisilta itseltään kysytään. Haettaessa ratkaisua terveyseroihin on juututtu jankuttamaan terveyden edistämisestä tilanteessa, jossa osalla ihmisistä puuttuu riittävä perusturva ja sitä kautta resurssit ja motivaatio elää terveellisesti. Osallisuuden edellytyksistä on nyt riittävästi tietoa. Erityisen tärkeää on hyödyntää tätä tietoa nyt, kun osallistavalle sosiaaliturvalle rakennetaan sisältöjä.





Anne Pyykkönen

Oivalluksesta osallisuuteen – Sallin matkassa

Osallisuushanke Salli oli meille projektityöntekijöille ainutlaatuinen matka, jonka aikana kuljettiin monia polkuja ja risteyksiä. Välillä tarvittiin kompassia, joskus täytyi peruuttaa tai vaihtaa suuntaa. Toisinaan taas mentiin eteenpäin semmoista haipakkaa ja niin selkeää reittiä, että päätä huimasi.

Kehittämistyön sudenkuopat tulivat tutuiksi. Samoin niiden vastapainona ”flow”, tunne hyvästä säpinästä ympärillä, kaikki onnistui ja palaset loksahelivät kohdalleen. Hanketiimin kokoonpano muuttui neljän vuoden aikana useaan otteeseen. Silti uskaltaisin väittää, että meille kaikille hankkeessa töitä tehneille jäi Sallista lämpimät muistot. Olimme tärkeän asian äärellä, ihmisen asialla. Sallista tuli rakas, ja hankkeen päättymiseen liittyy paljon haikeutta.

Alkuvaiheessa 2011 odotukset olivat korkealla ja suunnitelmat avoinna. Aluksi keskustelimme paljon siitä, mitä osallisuudella tässä tarkoitetaan. Iso kysymys oli, kenen osallisuutta ja suhteessa mihin meidän pitäisi lähteä kehittämään.

Hankesuunnitelma antoi mahdollisuuksia moneen. Osallisuus-käsite on myös vaikeaselkoinen ja rajaton, minkä takia kaikki tuntui olevan yhtä aikaa mahdollista ja mahdotonta. Rajauksia oli tehtävä ja punainen lanka löydettävä. Onneksi hankesuunnitelma oli kirjoitettu niin, että se mahdollisti verkoston ja kansalaisten osallisuuden toteutumisen heti alusta alkaen.



Kuunnellaan, keskustellaan, kehitetään!

Lähtökohtana oli kuulla alueellisia toimijoita ja keskustella siitä, mitä kussakin maakunnassa olisi hyvä ja tärkeää lähteä tekemään. Maakuntien sosiaaliturvayhdistykset olivat alueellisia vastuutoimijoita ja kutsuivat järjestöjä ja julkisten palvelujen ammattilaisia yhteisiin työpajoihin tai keskusteluihin.

Ensimmäisen vuoden lopulle mennessä oli syntynyt hyviä ideoita siitä, kenen osallisuutta ja suhteessa mihin lähdetäisiin missäkin maakunnassa edistämään. Kentän vahva viesti oli, että heikossa asemassa olevien ihmisten ääni halutaan mukaan palvelujen kehittämiseen. Tartuimme tähän näkökulmaan.

Sallin kehittämistyö oli kuntalais- ja toimijalähtöistä, prosessi- maista, ennakoimatonta ja reflektiivistä. Kehittämispiloteissa edettiin tapaaminen kerrallaan ja kuunneltiin mukana olevia ihmisiä tarkasti. Prosessikehittäminen oli vaativaa. Oli siedettävä epävarmuutta ja uskallettava ottaa riskejä, vaikka onnistumisesta ei ollut mitään takeita. Tarkkoja pitkän tähtäimen suunnitelmia oli mahdotonta laatia silloin, kun kehittämisessä oli mukana kuntalaisia ja laajoja verkostoja. (Ks. prosessikehittämisestä Toikko & Rantanen 2009.)

Kehittämistyön luonne oli vaativuudestaan huolimatta, tai ehkä juuri siksi, antoisaa. Koska orjallisesti noudatettavaa tarkkaa hanke-suunnitelmaa ei ollut, saimme vapaasti tarttua kentältä nousseisiin ideoihin ja ajatuksiin. Yritysten, erehdysten ja onnistumisten kautta opittiin paljon. Jos seinä tuli vastaan, oli mahdollista etsiä uusia reittejä.

Hankkeen alkuvaiheessa jouduimme pohdiskelemaan resurssien ja asetettujen tavoitteiden ja odotusten välistä suhdetta. Hankerahoitusta myönnettiin vähemmän kuin oli haettu. Sen takia henkilöstöresursseja karsittiin suunnitellusta viidestä työntekijästä kolmeen. Näin ollen kaikkiin maakuntiin ei ollut mahdollista palkata omaa projektikehittäjää, mikä taas vaikeutti kehittämistä alueilla.

Hankkeen kokemusten perusteella osallisuuteen liittyvää kehittämistyötä on vaikea tehdä olematta osallinen! Alueella tarvitaan siellä fyysisesti työskentelevä ihminen. Etäkehittämällä on vaikea synnyttää luottamussuhteita ja luoda verkostoja. Pitkät välimatkat kuormittivat työntekijöitä ja kerryttivät matkatunteja. Iso alue tuntui hallitsemattomalta ilman maakunnassa työskentelevää ihmistä.

Laajalla hankealueella työskentely oli myös mahdollisuus. Iso alue antoi näköalapaikan erilaisiin toimintakulttuureihin ja mahdollisti hyvien toimintamallien löytämisen, soveltamisen ja siirtämisen alueelta toiselle. Vuoropuhelu maakuntien verkostoissa toi erilaisia näkökulmia osallisuuden edistämiseen ja antoi uusia eväitä kehittämistyöhön.

Salli Kaste-ohjelmaa toteuttamassa



Salli oli Itä- ja Keski-Suomessa ensimmäinen tiiviiseen Kaste-kumppanuuteen rakennettu järjestöhanke. Siinä suhteessa Sallissa oli näytön paikka: kuinka järjestöhanke ja kuntien hankkeet asettuvat vuoropuheluun muutenkin kuin suunnitelmissa ja strategioissa?

Oman kokemuksen mukaan Salli otettiin Kaste-ohjelmatyöhön melko tasavertaisena kumppanina. Oli tärkeää olla mukana hankejohtajien verkostossa ja yhteisessä keskustelussa ohjelman tulevaisuudesta ja alueellisesta toimeenpanosta. Vuoropuhelusta syntyi ideoita konkreettiseksi yhteistyöksi. Se myös avasi laajemminkin ovia kuntayhteistyöhön. Kehittämispiloteissa tehtiinkin tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa, ensisijaisesti sosiaalitoimen ja perusterveydenhuollon kanssa. Alusta alkaen yhteistyötä tehtiin myös oppilaitosten kanssa. Onnistuneimmat kehittämiskokeilut syntyivät Sallin, kuntien ja oppilaitosten yhteistyönä.

Tavoitteena oli kuntatoimijoiden ”herättely” osallisuuden teemoihin. Uusia työvälineitä ja toimintatapoja pyrittiin kehittämään yhdessä niin, että ne olisivat hyödynnettävissä sosiaali- ja terveystalouden arjessa myös hankkeen jälkeen. Salli ei halunnut tehdä kuntien puolesta, vaan tarkoitus oli toimia sparraajana.

Parhaimmillaan kumppanuuskehittäminen oli selkeää ja innostavaa. Kaikilla osapuolilla oli yhteinen intressi ja tavoite – kuulla kuntalaisen ääntä ja hyödyntää sitä palvelujen kehittämisessä.

Matala kynnyks lisää osallisuutta

Sallin tavoitteena oli tehdä järjestöjen toimintaa tunnetuksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Järjestöjen perustehtävänä on luoda osallistumisen paikkoja kansalaisille. Tämän takia järjestöillä on merkittävä rooli osallisuuden edistämässä. Järjestöjen organisoima vapaaehtois-, vertaistuki- ja harrastustoiminta on vieläkin melko tuntematonta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa. Huomattiin, että tarvitaan uusia työvälineitä järjestötoiminnan esittelemiseksi niin, että ammattilaiset osaavat neuvoa asiakkaitaan toimintaan. Tähän tarpeeseen koottiin Joensuun alueen vertaistoimintaopas.

Järjestöillä on osaamista ja annettavaa matalan kynnyksen palvelujen kehittämiseen. Järjestöt tavoittavat ruohonjuuritasolla ihmisiä, jotka eivät osaa toimia monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Hankkeen aikana nousi toistuvasti esille tarve matalan kynnyksen neuvonnalle ja ohjaukselle, jonka avulla kuntalaiset löytäisivät oikeiden palvelujen piiriin ja saisivat tietoa oikeuksistaan. Matalan kynnyksen tarve puhutti erityisesti nuoria aikuisia, jotka sukkuloivat palveluviidakossa eri viranomaisten välillä.

Sallin kokemusten mukaan hallintokuntien ja viranomaisten väliset korkeat raja-aidat vaikeuttavat kuntalaisten osallisuutta palvelujärjestelmässä. Tieto ei kulje riittävästi palveluiden välillä, minkä takia monia eri palveluja käyttävä asiakas saattaa joutua heittopussiksi ammattilaisten välille. On vaikea tuntea osallisuutta palvelujärjestelmässä, jos yhdelläkään ammattilaisella ei ole käsitystä asiakkaan kokonaistilanteesta. Kokemus kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta ja arvostamisesta on osallisuuden toteutumisen kannalta olennaista. Ihmiset kaipaavat palvelujärjestelmässä ”kasvoja”, joiden kanssa asioida ja keskustella.

Palveluihin vaikuttaminen on erityisen vaikeaa silloin, kun palveluja tuottavat organisaatiot ovat isoja valtiollisia koneistoja, joiden toimintaa ohjaa vahva lainsäädäntö. Paikallisella tasolla toimivat ammattilaiset, viranomaiset tai kuntatason päättäjät eivät osaa vastata tai eivät pysty vaikuttamaan esimerkiksi nuorten aikuisten esille nostamiin ongelma-kohtiin palveluissa. Kysymys onkin suurista rakenteellisista ongelmista, joiden purkamiseksi ja muuttamiseksi tarvitaan kansallisen tason päätöksentekijöitä ja pitkäjänteistä työtä. Hyvistä pyrkimyksistä huolimatta vaarana on vaikuttamiseen mukaan lähteneiden kansalaisten lannistuminen ja pettymys järjestelmää kohtaan. Onko vaikuttaminen sittenkin näin vaikeaa?

Osallisuus on eettinen valinta, jonka tulisi näkyä koko julkisen sektorin toimintakäytännöissä. Päätöksentekijöillä ja organisaatioiden johdolla on suuri merkitys ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismah-

dollisuuksien ja osallisuutta vahvistavan työ- ja toimintakulttuurin edistämisessä.

Tarvitaan uutta osaamista, tuoreita toimintatapoja, selkeitä rakenteita ja riittävästi resursseja. Tässä on parhaimmillaan yhteisen oppimisen paikka päätöksentekijöille, johdolle, eri alojen ammattilaisille ja kuntalaisille.

Lainsäädännöstä puhtia osallisuuden vahvistamiseen



Osallisuudelle ja kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksille luodaan vahva perusta jo nykyisessä lainsäädännössä. Selkeitä osallisuuteen liittyviä lainsäädäntökohtia löytyy perustuslaista, lastensuojelulaista, nuorisolaista, sosiaalihuollon asiakaslaista, vammaispalvelulaista ja kuntalaista. Lisäksi erillisiä mainintoja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista löytyy ainakin kehitysvammalaista, omaishoitolaista, kuntouttavasta työtoiminnasta annetusta laista, toimeentulotuesta annetusta laista, päivähoitolaista ja perhehoitajalaista (Ilmonen 2012).

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittämiseksi laitetaan käynnissä olevissa lakiuudistuksissa entistä enemmän painoa. Sosiaalihuoltolain, kuntalain ja vanhuspalvelulain uudistukset pakottavat kuntia entistä tarkemmin miettimään ja kehittämään kuntalaisten ja asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen toimintatapoja ja -rakenteita.

Kuntalaisten osallisuuden ja kuntademokratian vahvistaminen on keskeistä Kuntalain uudistamisessa. Uusi laki ja sen myötä uudet velvoitteet astuvat voimaan vuonna 2015. (Kuntaliitto 2014.) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan heinäkuussa 2013. Laki tulee

voimaan vaiheittain 2013–2015. Lain mukaan iäkkäiden ihmisten osallisuutta on vahvistettava. Lailla halutaan vahvistaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta vaikuttaa elinolojaan koskeviin ratkaisuihin kunnassa. Myös sosiaalihuoltolain uudistuksessa keskiössä on asiakkaan osallisuuden toteutuminen palveluprosessissa. Uudistuksessa korostetaan myös asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Lainsäädännön kaavaillaan astuvan voimaan vuoden 2015 aikana. (Ilmonen 2012; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012).

Lakiuudistukset antavat hyvää pohjaa osallistumisen ja vaikuttamisen rakenteiden kehittämiseksi. Kuntalais- ja asiakaslähtöisen kehittämisen areenoita voisivat nykyistä systemaattisemmin olla esimerkiksi erilaiset asukas- ja asiakasfoorumit ja -raadit sekä kehittäjäryhmät. Asiakaspalautteen kerääminen on ensimmäinen askel kohti kuntalaisen äänen kuulemista. Olennaista on ottaa palaute aidosti hyötykäyttöön.

Tieto-osallisuuden toteutumiseksi kuntalaisille tulisi taata mahdollisuus saada selkeää tietoa palveluista ja toimintamahdollisuuksista. Lisäksi kuntalaiset tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta. On tärkeää, että järjestöt organisoivat harrastus-, virkistys-, vapaaehtois- ja vertaistointia, jotta kansalaisille riittää yhdessä tekemisen ja kohtaamisen mahdollisuuksia jatkossakin.



Osallisuuden, osallistumisen ja vaikuttamisen lainsäädäntökohtia

Laki	Pykälät
Perustuslaki 11.6.1999/731	<p>2 § Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate Valtiovalta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta. Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.</p> <p>6 § Yhdenvertaisuus Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisissa toiminnassa sekä työelämässä.</p> <p>12 § Sananvapaus ja julkisuus Jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.</p> <p>13 § Kokoontumis- ja yhdistymisvapaus Jokaisella on oikeus lupaa hankkimatta järjestää kokouksia ja mielenosoituksia sekä osallistua niihin. Jokaisella on yhdistymisvapaus.</p> <p>14 § Vaali- ja osallistumisoikeudet Jokaisella Suomen kansalaisella, joka on täyttänyt kahdeksantoista vuotta, on oikeus äänestää valtiollisissa vaaleissa ja kansanäänestyksessä. Vaalikelpoisuudesta valtiollisissa vaaleissa on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään Suomen perustuslaissa. Jokaisella Suomen kansalaisella ja maassa vakinaisesti asuvalla ulkomaalaisella, joka on täyttänyt kahdeksantoista vuotta, on oikeus äänestää kunnallisvaaleissa ja kunnallisessa kansanäänestyksessä sen mukaan kuin lailla säädetään. Oikeudesta muutoin osallistua kuntien hallintoon säädetään lailla. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.</p> <p>20 § Vastuu ympäristöstä Julkisen vallan on pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus terveelliseen ympäristöön sekä mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöään koskevaan päätöksentekoon.</p>

<p>Kuntalaki 17.3.1995/365 Uudistus käynnissä. Uusi laki voimaan 2015</p>	<p>27 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, 2. järjestämällä kunnan osa-aluetta koskevaa hallintoa, 3. tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia, 4. selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa, 5. järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa, 6. avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua sekä 7. järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä. <p>28 § Kunnan asukkaan aloiteoikeus Kunnan asukkaalla on oikeus tehdä myös kunnalle aloitteita sen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettujen toimenpiteet.</p> <p>29 § Tiedottaminen Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sovittava tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.</p>
<p>Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980</p>	<p>1 § Lain tarkoitus Lain tarkoituksena on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista; 2) parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa; 3) parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää; sekä 4) vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. <p>11 §. mukaan vanhusneuvostot tulevat lakisääteiksi ja kunnan on huolehdittava neuvostojen toimintaedellytyksistä ja turvattava niille tosiasialliset vaikutusmahdollisuudet kunnan päätöksenteon valmistelussa.</p>

<p>Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380 Uudistettu 2008– 2009</p>	<p>8c § Henkilökohtainen apu Henkilökohtaisella avulla (VpL 8 c §) tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä lueteltuja toimia suorittaessaan.</p>
<p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812</p>	<p>8 § Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa. (30.12.2003/1361)</p>
<p>Sosiaalihuoltolain uudistus käynnissä. Uusi laki voimaan 2015.</p>	<p>Ehdotus uudeksi ”sosiaalihuoltolaiksi” Sosiaalihuoltolakia ollaan uudistamassa. Uuden lain on tarkoitus astua voimaan vuoden 2015 alussa. Lain valmistelua on ohjannut ajatus asiakaslähtöisestä lainsäädännöstä. Uudessa laissa korostetaan yksilön mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa ja palvelujen kehittämiseen sekä korostetaan tuen tarpeen arvioinnin merkitystä ja sisältöä. Lakiehdotuksen mukaan kansalaisten osallisuuden ja asiakkaiden oikeuksien vahvistamiseksi sosiaalihuollossa tulee huomioida/ varmistaa: • Asiakaslähtöisten palvelujen systemaattinen kehittäminen ja tiedon levittäminen • Kokemustiedon ja palautteiden kokoaminen systemaattisesti alueella • Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen hyvinvoinnin ja palvelujen kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)</p>
<p>Nuorisolaki 27.1.2006/72</p>	<p>Nuorisolain 8 §: n mukaan nuorilla tulee olla mahdollisuus osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Lisäksi nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa.</p>

<p>Lastensuojelulaki 13.4.2007/417</p>	<p>5 § Lapsen ja nuoren mielipide ja toivomukset Lapselle on hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mielipiteensä. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa, lasta tai nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä ja lastensuojelua toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen tai nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin.</p> <p>8 § Palvelujen kehittäminen kasvatuksen tukemiseksi Palveluja järjestettäessä ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin.</p>
<p>Perusopetuslaki 21.8.1998/628</p>	<p>2 § 1 mom. Opetuksen tavoitteena on tukea oppilaiden kasvua ihmisyyteen ja eettisesti vastuukykyiseen yhteiskunnan jäsenyyteen ja antaa heille elämässä tarpeellisia tietoja ja taitoja.</p>



2 OSALLISUUS

– TEORIAA JA TEKOJA





Mona Särkelä-Kukko

Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen

Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta?

Osallisuuden käsite on moniulotteinen ja vaikeasti rajattava. Osallisuus saa puhujan, käyttötarkoituksen ja -paikan mukaan erilaisia merkityssisältöjä. Toisaalta käsitteitä osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen käytetään suomalaisessa keskustelussa varsin huolettomasti rinnakkain, vaikka termeillä on selkeitä sisältöeroja. Alkuun pyrin lyhyesti erittelemään käsitteiden merkityssisältöjä ja eroja.

Aloitetaan osallistumisesta. Osallistuminen ja osallisuus kytkeytyvät toisiinsa. Osallistuminen liittyy osallisuutta konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa

sekä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Bäcklund ym. 2002, 7; Sassi 2002, 59.) Osallistuminen voi olla osallistumista esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin, tempauksiin, päätöksentekoon eli vaikuttamistoimintaa, vapaa-ajan toimintaa tai kansalaistoimintaa. Osallistuminen voi olla pitkäjänteistä osallistumista tai reagointia jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Osallistumalla yksilö voi toteuttaa itseään, vaikuttaa omaan elämäänsä ja itselleen tärkeisiin asioihin (Oikeusministeriö 2005, 42–47). Osallistuminen on siis yksi osallisuuden muoto.

Osallistaminen on keino aktivoida ja kannustaa yksilöitä osallistumaan ja saamaan osallisuuden kokemuksia. Osallistamisessa halu ja motivaatio osallisuuteen syntyvät muualla kuin yksilössä itsessään. Kansalaisia vaaditaan tai kehoitetaan osallistumaan tiettyihin yhteiskunnallisiin hankkeisiin. Osallistamisessa osallistumisen tarve on syntynyt siten muualla kuin osallistujien mielessä. (vrt. Koskiahho 2002.)

Osallisuus on puolestaan kuulumisen ja mukana olemisen tunnetta. Sen lähtökohtana on yksilötasolla osallisuuden omaehtoisuus ja omakohtaisuus. Osallisuus on paitsi kuulumista johonkin, myös eritasoista ja -sisältöistä toimintaa. Toimintana osallisuus voi olla tietosallisuutta, kuten kyselyihin vastaamista, suunnitteluosallisuutta, esimerkiksi valmistelutyöhön liittyvää vuorovaikutusta, päätösosallisuutta tai toimintaosallisuutta (ks. Kohonen & Tiala 2002).

Tässä artikkelissa osallisuutta tarkastellaan erityisesti yksilön näkökulmasta, jolloin osallisuuden käsite kuvaa kuulumisen tunnetta, kuulumista yhteiskuntaan tai yhteisöön (vrt. Bäcklund ym. 2002; Sassi 2002; Viirkorpi 1993). Osallisuus ja osallisuuden kokemukset ovat aina kytköksissä osallistujan ihmiskäsitykseen, henkilökohtaiseen elämisaailmaan ja identiteettiin. Parhaimmillaan osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa omaehtoista toimimista ja vaikuttamista omaa elämää koskevien asioiden kulkuun sekä vastuun ottamista seurauksista.

Osallisuus on monitasoinen ja monisyinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Ihminen kokee olevansa osallinen omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa esimerkiksi työn ja harrastusten, osallistumis- ja vaikuttamistoiminnan kautta. Osallisuuden kokemukset rakentuvat pienistä arjen asioista: kuulluksi ja huomioduksi tulemisesta, sosiaalisista suhteista, omaan elämään linkittyviin asioihin vaikuttamisesta ja omista asioista päättämisestä, keskusteluista ja kohtaamisista.

Osallisuus on myös syrjäytymisen vastavoima, sillä ulkopuolisuuden kokemukset yhdistyvät voimakkaasti heikoksi koettuun hyvinvointiin (vrt. esim. Siltaniemi ym. 2008). Koska ulkopuolisuuden kokemuksen syntyyn vaikuttavat aina myös yhteiskunnan rakenteet, tulee osallisuuden käsitettä tarkastella yksilötason lisäksi yhteiskunnan tasolla. Esimerkiksi Pierre Bourdieu (1999) on todennut, että syrjäytymisessä on kyse yhteiskunnan rakenteissa olevasta ilmiöstä, joka linkittyy yksilöllisen osallistumisen, integraation ja vallan heikentymiseen. Syrjäytymisessä on kysymys vajeesta sosiaalisessa vaihdossa ja pahimmillaan kansalaisten oikeuksien kieltämisestä. Näin on myös osattomuudessa. Osattomuudesta kärsivä yksilö ei ole osallinen jostakin yhteiskunnassa tärkeänä pidetystä asiasta, kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta (Seppänen 2001). Osattomuus on samalla tavoin kuin huono-osaisuuskin pahimmillaan laaja-alaista elinolojen, elämäntapojen ja elämisen laadun puutteiden esiintymistä (vrt. esim. Pohjola 1994).



Osallisuuden ulottuvuudet

Ajatteluuni osallisuuden ulottuvuuksista ovat vahvasti vaikuttaneet Amartya Senin (1999) ja Martha Nussbaumin (2000) teoriat inhimillisistä toimintamahdollisuuksista sekä Erik Allardtin hyvinvoinnin ulot-

tuvuudet (1976). Inhimillisten toimintamahdollisuuksien tavoitteena on kokonaisvaltainen hyvä elämä, joka mahdollistuu yksilön toimintamahdollisuuksien toteutuessa. Inhimillisten toimintamahdollisuuksien lähtökohtana on oikeudenmukaisuus ja yksilön mahdollisuudet resurssien hyödyntämiseen. Lähestymistapa ei keskity tarkastelemaan yksilön tyytyväisyyttä tai sitä, kuinka paljon resursseja hänellä on käytössään, vaan sitä, mitä hän pystyy oikeasti tekemään ja olemaan.

Ihmiset tarvitsevat erilaisia resursseja pystyäkseen turvaamaan toimintamahdollisuutensa. Inhimillisiin toimintamahdollisuuksiin kuuluvat sekä ihmisen perustarpeiden tyydyttäminen, kuten ravinto ja hyvä terveys että aktiiviset toiminnot kuten sananvapaus ja yhteisön päätöksentekoon osallistuminen. (vrt. Sen 1999; Nussbaum 2000.) Nussbaumin mukaan (2000, 78–80) tärkeimpiä inhimillisiä toimintamahdollisuuksia ovat elämä, ruumiillinen terveys ja koskemattomuus, aistit, mielikuvitus ja ajattelu, tunteet, käytännön järki, liittyminen, muut lajit, leikki sekä aineellinen ja poliittinen ympäristön kontrollointi. Nämä inhimilliset toimintamahdollisuudet on soveltaen sisällytetty osallisuuden ulottuvuuksiin. (ks. kuvio 1. Osallisuuden ulottuvuudet).

Inhimillisten toimintamahdollisuuksien lähestymistapa näkee jokaisen ihmisen yksilönä. Ydinajatuksena on, että ihminen on yksilönä vapaa ja arvokas ja luo elämäänsä yhdessä muiden kanssa. Yksilö ei ole itsensä ja elämänsä suhteen passiivinen alistuja, vaan aktiivinen toimija. Inhimilliset toimintamahdollisuudet ovatkin sosiaalisia tavoitteita, joiden avulla edistetään hyvinvointia, tasa-arvoa ja yhteiskunnan eheyttä. Inhimilliset toimintamahdollisuudet ovat tärkeitä yksilön hyvinvoinnille.

Monipuolinen ihmisarvoinen elämä rakentuu elintason, kuulumisen ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksien kokonaisuudesta. Hyvä elintaso ei yksin riitä takaamaan yksilölle laadukasta elämää. Sosiaaliset verkostot ja osallisuus ovat tärkeä osa yksilön hyvinvointia.

Erik Allardt esitti jo vuonna 1976 teoksessaan Hyvinvoinnin ulottuvuuksia Senin ja Nussbaumin kanssa yhteneviä ajatuksia toimintamahdollisuuksista tai toimintaresurssista. Allardtin mukaan yksilön hyvinvointi koostuu elintasosta ja elämänlaadusta ja niihin liittyvistä tarpeista. Tarpeita on kolmenlaisia: osa tarpeiden tyydytyksestä määritetty yksilön omistamien tai hallitsemien resurssien avulla (having - elintaso), osa sen perusteella, kuinka ihminen käyttäytyy suhteessa muihin ihmisiin (loving - yhteisyysuhteet) ja osa suhteessa yhteiskuntaan (being - itsensä toteuttamisen muodot) (ks. Allardt 1976.) Itsensä toteuttamisen tapana tarkastellaan myös tekemistä, jolla kuvataan yksilön voimavarojen käyttöä elinympäristössään. Ystävyysuhteet laajenevat toimintamahdollisuusteorian kautta kuulumiseksi, jolloin ne ilmaisevat paremmin osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja kuulumista. (doing ja belonging Allardtin teorioissa vrt. Kiili 1998.)

Osallisuuden ulottuvuudet tarkastelevat siis osallisuutta ja osallisuuden kokemuksen rakentumista yksilön näkökulmasta.



Kuvio 1.

Osallisuuden ulottuvuudet

(vrt. Nussbaum & Allardt toimintaresurssit).

Osallisuuden ja osallisuuden kokemusten rakentumiseen vaikuttavat niin yhteiskunnan rakenteet ja vallitseva asenneilmapiiri kuin yksilön omat käytettävissä olevat voimavarat. Yhteiskunnan rakenteet voivat tukea yksilön osallisuuden kokemusta. Toisaalta rakenteelliset epäkohdat voivat olla esteenä yksilön osallisuuden toteutumiselle tai osallisuuden kokemuksen syntymiselle. Myös yhteiskunnassa kulloinkin vallitseva asenneilmapiiri voi vahvistaa yksilön osallisuuden kokemuksia tai heikentää niitä. Osallisuuden rakenteet ovat esimerkiksi 2000-luvun Suomessa erilaisia ja eri ihmisryhmiä suosivia kuin 1900-luvun alun Suomessa.



Yksilöiden voimavarat vaihtelevat elämäntilanteen mukaan eikä yksilöillä ole aina mahdollisuutta, kykyä tai jaksamista hyödyntää voimavarojaan niin, että osallisuuden kokemus pääsisi aidosti syntymään. Osallisuuden kokemukset ja kuulumisen tunne nojaavat yksilön voimavaroihin. Pitkään kuormittava elämäntilanne tai erilaiset elämän kriisit kuluttavat yksilön voimavaroja ja suuntaavat ne selviytymiseen osallisuuden sijaan. Omiin voimavaroihin ei aina myöskään uskota, niihin ei luoteta tai niitä ei tunnusteta eikä niitä silloin osata hyödyntää. Toisaalta yksilöllä voi olla käytössään voimavaroja, joita yhteiskunnan tasolla ei osata tunnistaa ja tämä estää osallisuuden kokemuksen syntymisen.

Osallisuuden rakentuminen ja sen kokemisen syvyys linkittyvät vahvasti elintason ulottuvuuteen eli perustarpeisiin ja -oikeuksiin, kuulumisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksiin sekä itsensä toteuttamisen mahdollisuuksiin. Allardtin mukaan (1976, 39–40) elintaso pitää sisällään yksilön omistamien ja hallitsemien resurssien avulla tapahtuvan tarpeiden tyydyttämisen ja niihin liittyvät toimintaresurssit. Näitä toimintaresursseja ovat esimerkiksi terveys, koulutus, työllisyys, asunto-olot, vapaa-aika, sosiaalinen turvallisuus, ihmisoi-keudet sekä taloudelliset ja poliittiset resurssit. (Allardt 1976, 39–40.) Osallisuuden ulottuvuuksissa elintason lähtökohtana on oikeus

elämään sekä ihmisoikeuksien toteutuminen. Koskemattomuus ja turvallisuus ovat elintason ulottuvuudessa tärkeä perusta, jolle yksilön arkikokemukset rakentuvat. Hyvä terveys tukee yksilön toimintamahdollisuuksia, samoin hyvä tulotaso. Tulojen alhaisuudella ja osallisuuden toteutumisella on yhteys toisiinsa, sillä tulot ovat tärkeä väline toimintamahdollisuuksille ja hyvinvoinnille. Vähäiset tulot ovat yksi suurimmista köyhyiden aiheuttajista. Esimerkiksi, vaikka yksilö tulisi hyvin toimeen, voivat terveydentilan muutokset aiheuttaa nopeitakin muutoksia osallisuuden kokemukseen.

Esteettömyydellä tarkoitetaan ympäristön suunnittelua ja palveluiden tuottamista niin, etteivät ihmisen ikä, sukupuoli, terveydentila tai sosiaalinen, psyykinen ja/tai fyysinen toimintakyky ole esteenä ympäristössä toimimiselle ja palveluiden käyttämiselle. Yksilön toimintaympäristö on esteetön silloin, kun hän pystyy toimimaan siinä ilman, että hänen oma toimintakykynsä vaikuttaa toimintamahdollisuuksiin. Esteettömyys on tilanne, jossa kaikilla on yhdenvertaisesti mahdollisuus osallistua riippumatta yksilöiden erilaisista ominaisuuksista.

Esteettömyys voi olla niin fyysistä, psyykkistä kuin sosiaalistakin. Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan esimerkiksi ympäristön, infrastruktuurin sekä käytössä olevien laitteiden, ohjelmistojen ja palveluiden hyvää saavutettavuutta. Psyykkisellä esteettömyydellä tarkoitetaan käyttäjän itsenäiseen suoriutumiseen riittävää henkistä kykyä. Sosiaalisella esteettömyydellä puolestaan tarkoitetaan eri sosiaaliryhmiin kuuluvien henkilöiden yhtäläisiä mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa. (ks. esim. Laitinen 2013; Pesola 2009.) Esteettömyys on tärkeä näkökulma puhuttaessa osallisuudesta. Se linkittyy vahvasti yksilön toimintamahdollisuuksiin arjessa ja näkyy niin sosiaalisissa suhteissa kuin laajemmin osallisuudessa yhteisöissä ja omaa itseä koskevassa päätöksenteossa. Osallisuuden ulottuvuuksissa fyysinen esteettömyys on linkitetty ensisijaisesti elintason ulottuvuuteen, psyykinen esteettömyys kuulumisen ulottuvuuteen ja sosiaalinen



esteettömyys itsensä toteuttamisen ulottuvuuteen. Tällainen rajanveto on toki keinotekoinen ja häilyvä.

Hyvät sosiaaliset suhteet ovat yksilölle tärkeä resurssi. Niiden avulla syntyy mahdollisuuksia tyydyttää myös muita tarpeita. Kuuluminen kuvaa yksilön tarvetta olla osa erilaisia yhteisöjä. Allardt (1976, 43–46) toteaa, että yhteisyys on toimintaresurssi, joka tukee yksilön muiden resurssien toteutumista. Kuuluminen osana yhteisyysuhteita korostaa osallisuuden näkökulmaa. Tällöin yksilöllä on oikeus osallistumiseen ja osallisuuteen sekä toimijuuteen ja oman subjektiivensa toteuttamiseen, esimerkiksi oikeus osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon (vrt. Kiili 1998). Kuulumisen tunteen rakentuminen ja kokeminen edellyttävät yksilöltä kykyä asettua toisen asemaan ja ymmärrystä toisista. Samoin se edellyttää kommunikointitapaa, esimerkiksi yhteistä kieltä. Jotta yksilölle syntyy tunne kuulumisesta ja osallisuudesta, tulee hänelle taata oikeus toimijuuteen ja oman subjektiivensa toteuttamiseen niin lähisuhteissa, yhteisöissä kuin laajemminkin yhteiskunnassa.

Liittyminen, sosiaaliset suhteet ja yhteisöt sekä kokemus yhteisöllisyydestä luovat osallisuutta ja yhteiskunnallista koheesiota. Kielellä on iso rooli kuulumisen tunteen syntymisessä. Yksilön on vaikea päästä mukaan yhteisöihin tai yhteiskunnan toimintaan, jos yhteinen kieli puuttuu. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa vahvasti se, miten yksilö pystyy ja saa ilmaista tunteitaan eri yhteisöissä ja se, miten hänen tunteisiinsa suhtaudutaan. Jos yksilön tunteita ei oteta vakavasti tai ne sivuutetaan, on vaikea tuntea yhteenkuuluvuutta yhteisön kanssa. Toisaalta yhteisten tunteiden jakaminen vahvistaa yhteisöjä ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tällainen yhteisen positiivisen tai negatiivisen tunteen kohde voi olla vaikka jokin tietty eläin, kuten koira tai hämähäkki.

Muilla lajeilla on ihmisen eri kehitys- ja elinvaiheiden aikana ollut suuri rooli yksilöiden elämässä, puhutaan sitten ihmislajin alkutai-paleesta ja metsästyksestä, rinnakkaiselosta agraariyhteiskunnassa tai

nykypäivän Suomesta, jossa niin tuotanto- kuin lemmikkieläimet ovat tärkeä osa elämäämme. Muiden lajien kohtaaminen voi lisätä myös ihmisten välistä yhteenkuuluvuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta yli lajien.

Itsensä toteuttamisen, toiminnan puutteen ja sosiaalisen eristäytymisen välillä vallitsee vahva yhteys. Itsensä toteuttamisella tarkoitetaan tässä yksilön sisäisten mahdollisuuksien tunnistamista ja käyttöä. Allardt (1976, 46–49) nostaa itsensä toteuttamisen osatekijöiksi yksilön persoonan, arvonannon, mahdollisuudet eritasoiseen tekemiseen sekä poliittiseen osallistumiseen. Jos yksilö ei pysty itse vaikuttamaan toimintaansa ja elämäänsä, hän vieraantuu yhteiskunnasta ja sosiaalisista suhteista. Itsensä toteuttamisen mahdollisuuksiin ja niiden toteutumiseen vaikuttavat yksilön persoona ja arvostus, sosiaalinen esteettömyys, käytännön järki, mielikuvitus ja ajattelu. Samoin vaikuttavat kansalaistoiminta ja laajemmin mahdollisuudet vapaa-ajan toimintaan sekä vaikuttamismahdollisuudet, kuten ympäristön poliittinen kontrollointi.

Persoonallisuus rakentuu yksilön maailmankuvan, minäkäsityksen, itsetunnon, arvojen, luonteen ja temperamentin kautta. Se muotoutuu ja muuttuu koko yksilön elämän ajan vuorovaikutuksessa ympäristöön. (ks. Keltikangas-Järvinen 2004.) Persoonallisuus ohjaa kaikkea yksilön toimintaa eli määrittää sen, miten yksilö käyttäytyy, miten hän ilmaisee itseään ja miten suhtautuu asioihin. Yksilön persoonallisuuteen liittyy lähes aina jonkinasteinen halu miellyttää muita, ilo siitä, että saa positiivista huomiota, on rakastettu ja arvostettu. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa vahvasti myös se, kokeeko yksilö olevansa arvostettu erilaisissa sosiaalisissa verkostoissaan, pidetäänkö häntä tärkeänä. Itsensä toteuttamista tukee hyvä itsetunto. Se, että yksilö osaa ja pystyy arvostamaan itseään ja omaa toimintaansa. Osallisuutta vahvistaa tai heikentää myös se, miten arvostusta saa lähipiiristä ja yhteisöiltä, joissa on mukana. Samaten vaikuttaa se, miten ihmistä



arvostetaan yhteiskunnan jäsenenä, kansalaisena, palveluiden käyttäjänä, asiakkaana ja/tai kuluttajana.

Itsensä toteuttaminen ja siihen linkittyvät osallisuuden kokemukset saattavat yksilöllä vaikeutua esimerkiksi pitkälle edenneen muistisairauden takia. Ihmisen persoonallisuus on tallentunut hänen muistiinsa ja jos muistin kanssa on ongelmia, saattaa oman persoonallisuuden tunnistamisessa olla ongelmia. Käytännön järki ja ajattelu eivät välttämättä toimi kuten ennen ja mielikuvitus saattaa joko kadota tai ottaa vallan. Ajattelu on yksilölle tärkeä voimavara. Ajattelun ja käytännön järjen avulla pystymme muodostamaan syys-seuraus -suhteita, linkittämään tapahtumia ja ihmisiä toisiinsa sekä rakentamaan kuvaa yhteisöistä, yhteiskunnasta ja maailmasta, jossa elämme. Ajattelun ja käytännön järjen käyttö sekä mielikuvitus ovat mukana yksilön arjessa itsensä toteuttamisen ja tekemisen tasolla.

Tekemisen liittäminen itsensä toteuttamisen muotoihin auttaa hahmottamaan kokonaisvaltaisesti yksilön osallistumista ja voimavarojen käyttöönottoa eri elämäntilanteissa. Se auttaa myös tunnistamaan itsensä toteuttamiseen linkittyviä rajoituksia ja mahdollisuuksia. (vrt. Kiili 1998.) Tekeminen on itsensä toteuttamisen edellytys. Mitä tekeminen sitten voi itsensä toteuttamisen näkökulmasta olla? Oikeastaan mitä tahansa sellaista, jonka yksilö kokee itselleen merkitykselliseksi. Tekeminen voi olla yksin ja itsekseen tekemistä tai tekemistä yhdessä muiden kanssa, jolloin tekeminen lisää osallisuutta ja yhteenkuuluvuutta. Itsensä toteuttaminen ja tekeminen voivat liittyä työhön tai vapaa-ajan toimintaan, kansalais- tai vaikuttamistoimintaan.

Suomalaisessa yhteiskunnassa kansalaisyhteiskunnan roolina on perinteisesti ollut osallisuuden vahvistajan rooli. Kansalaisyhteiskunta rakentuu ihmisten vapaaehtoisuuden, aktiivisuuden ja yhteisöllisyyden varaan. Kansalaistoiminnan mahdollistamien kohtaamisten kautta syntyy osallisuuden kokemuksia ja parhaimmillaan tarve vaikuttaa lähiyhteisöissä ja laajemmin yhteiskunnassa. Kansalaisjärjestöillä on

esimerkiksi ollut suuri rooli osallisuuden kokemusten rakentajina Suomessa. Kansalais- ja vapaa-ajan toiminta tarjoavat sosiaalisia suhteita, mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja toimintaa, jonka kautta yksilö voi kokea itsensä tärkeäksi ja tarpeelliseksi, yhteisön ja yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi (ks. Särkelä R. 2011).

Vaikuttaminen ja osallistuminen lähtevät usein paikallistasolta, yksilön arkea koskettavista epäkohdista, muutostoiveista tai kehittämishalusta. Halu vaikuttaa oman lähiympäristön asioihin on hyvä ponnistusalue laajemmalle yhteiskunnalliselle vaikuttamiselle ja kansalaisyhteiskunnassa toimimiselle. Paikallisyhteisöjen merkitystä ihmisen hyvän arjen toteutumisessa ei voida väheksyä. Omassa paikallisyhteisössään yksilö saa yhteisöllisyyden ja kuulumisen kokemuksia. Toimiva paikallisyhteisö tukee kansalaistoimintaan osallistumista, tarjoaa mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen ja osallisuuteen. Osallisuuden tunteen rakentumiselle vaikutusmahdollisuudet ovat välttämättömiä eli se, että yksilö kokee voivansa vaikuttaa yhteisönsä ja yhteiskunnan asioihin.

Työllä ja työn tekemisellä on vahva merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa. Yhteiskunnallisessa keskustelussa korostuu työn ensisijaisuus yhteiskunnallisen osallisuuden saavuttamiseksi. Työn piiristä löytyvät helposti sosiaaliset verkostot ja ystävyys-suhteita. Työ tai ammatti tulee esiin monella tavalla myös vapaa-ajan vietossa. Uusia ihmisiä tavatessa kysytään helposti, mitä teet työksesi. Jos on opiskelija, kysytään, milloin valmistut. Jos on lapsen kanssa kotona, kysytään, milloin olet ajatellut palata töihin. Työttömältä kysytään, kuinka pitkään olet ollut työttömänä tai missä olit viimeksi töissä. Työ onkin yksi itsensä toteuttamisen ja tekemisen tapa ja tukee osallisuutta heillä, joilla töitä on.

Edellä esitellyillä osallisuuden ulottuvuuksilla pyrin osoittamaan, että osallisuus on hyvin monitasoinen ja monisyinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Jos kadulla kysyy vastaan-tulijalta, kokeeko tämä olevansa osallinen yhteiskunnassa, omassa

elämässään tai lähiyhteisöissä, vastaukseksi saa todennäköisesti vain hämmentyneen katseen. Osallisuus on käsite, johon on vaikea löytää konkreettista tarttumapintaa. Osallisuuteen tulee mielestäni tarttua sen taustalla olevien rakenteiden ja siihen linkittyvien ulottuvuuksien kautta. Osallisuuden ulottuvuudet ovat yritykseni pureutua osallisuuden kokemusten syntyymiseen yksilön arkitasolla.



Osallisuuden vai osattomuuden yhteiskunta?

Suomen perustuslain 2 § toteaa, että yhteiskunnassa kaikilla tulisi olla oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan, sen päätöksentekoon sekä lähiympäristön kehittämiseen. Yhteiskunnan eri toimijoiden tulisivin varmistaa, että kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on helppoja ja toimivia tapoja osallistua omaa elämäänsä, lähiyhteisöään koskevaan ja laajempaan yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon. Periaatteessa näin onkin. Silti eri tutkimustulokset osoittavat, etteivät ihmiset koe voivansa vaikuttaa omaa elämäänsä koskettaviin päätöksiin ja esimerkiksi äänestysaktiivisuus on laskenut (ks. Moisio ym. 2008; Helne 2002; Hirvilampi & Laatu 2008; Kautto 2006).

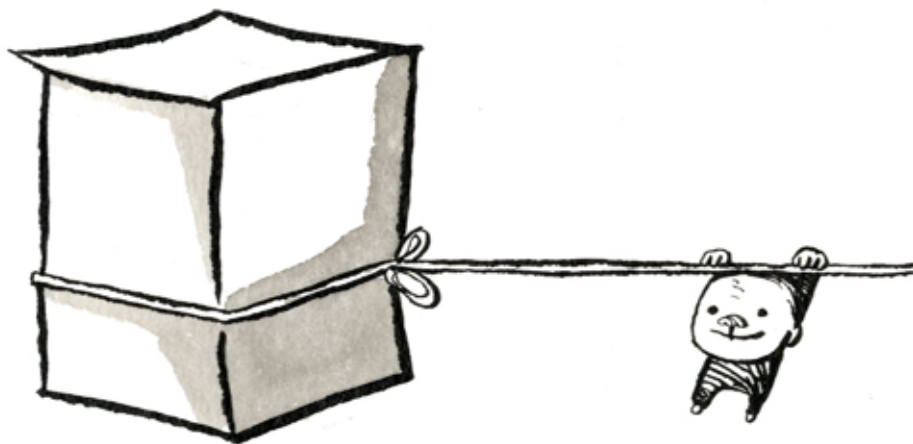
Mitä sitten on tämän kehityksen taustalla? Puhutaan muun muassa kansalaistaitojen heikkenemisestä, päätöksenteon etäännyttämisestä ihmisten arjesta, informaatioähkystä, luottamusongelmista ja puheella etäännyttämisestä, syrjäytymisestä ja huono-osaisuudesta, arvojen ja asenteiden kovenemisestä ja hyvinvointivaltion sekä universalismin rapautumisesta. Varmasti kaikella tällä on vaikutuksensa, ihmisryhmästä riippuen.

Kun tarkastelemme yhteiskunnassamme heikommassa asemassa olevien osallisuutta, kuten esimerkiksi asunnottomia, toimeentulotuen saajia tai päihteiden ongelmakäyttäjiä, suurimmaksi kysymykseksi nousee mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintaan täysivaltaisena jäsenenä. Tällöin osallisuuden kokemukset rakentuvat vahvasti

yksilön arjen tasolla vuorovaikutuksessa palvelujärjestelmään, suhteessa yhteiskunnan rakenteisiin ja asenteisiin. Palvelujärjestelmän toimivuudella onkin suuri vaikutus sitä käyttävien ihmisten arkielämään ja osallisuuden sekä kuulluksi tulemisen kokemuksiin. Vaikeudet palvelujärjestelmän kanssa heijastuvat voimakkaasti muille elämänalueille.

Palvelujärjestelmän toiminta ei ole aukotonta. Saatavuuden kanssa saattaa olla ongelmia, palveluiden väliin jää pahimmillaan rakoja, joihin yksilön avunsaanti voi katketa. Palveluiden piiristä voidaan sivuuttaa, yksilö voi kokea joutuvansa pomputetuksi tai palvelujärjestelmän toimintalogiikkaa ja byrokratiaa ei ymmärretä. Mitä suurempi hätä yksilöllä on, sitä suurempi on tarve päästä palvelujärjestelmän piiriin, ja sitä vähemmän yksilöllä yleensä on käytössään voimavaroja saavuttaakseen tarvitsemansa palvelun. Palveluiden käyttämisen, asiakkuuden ja aktiivisen kuluttajuuden korostaminen saattaa johtaa tilanteeseen, jossa ne, jotka eniten palvelua tarvitsevat, eivät tavoita palveluita. Palvelujärjestelmän piiristä poispuotoaminen heijastuu nopeasti ja negatiivisesti osallisuuden kokemuksiin.

Osallisuudesta puhuttaessa puhutaan aina myös vallasta ja vastuusta. Vallan ja vastuun jakautumisen teoreettisiin kysymyksiin en tässä pureudu tarkemmin, mutta nostan lyhyesti esille vastuun ja vallan



kysymykset yksilön arkitasolla, esimerkiksi palvelujärjestelmän ja yhteiskunnallisten odotusten näkökulmasta. Osallisuuden kokemuksen rakentumiseen kaikkien ulottuvuuksien näkökulmasta vaikuttaa olennaisesti se, onko yksilöllä valtaa tai mahdollisuuksia tehdä häneltä odotettuja asioita. Jos esimerkiksi palvelujärjestelmän taholta aktivoidaan ja osallistetaan yksilöä eri toimintoihin, olisi hyvä pohtia myös sitä, miten vastuuttaminen tehdään.

En väitä, ettei osallistamisella ja aktivoinnilla olisi tärkeää sijaa palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan toimivuuden näkökulmasta, päinvastoin. Osallistamisella ja aktivoinnilla voidaan tukea yksilön omaehtoisen osallisuuden ja kuulumisen tunteen rakentumista. Haluan kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että valitettavan usein osallistetaan ja aktivoidaan, mutta ei anneta valtaa vaikuttaa muotoihin tai tapoihin, joilla yksilö voisi osallistua. Osallistamisen ja aktivoinnin näkökulma on helposti järjestelmien ja rakenteiden näkökulma, johon erilaiset elämäntarinat eivät aukottomasti solahda ja omaehtoisen osallisuuden mahdollisuuksien lisääminen ja osallistumisen kynnyksen madaltaminen unohtuvat. Tällöin osallisuuden ongelmat ovat tiiviisti yhteydessä vallan puutteeseen yksilön omassa elämässä, palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa.



Yksilöiden osallisuutta tarkasteltaessa on tärkeää tunnustaa se, etteivät yksilöt aina pysty täyttämään heille yhteiskunnan ja yhteisöjen eri tasoilla asetettuja vaatimuksia. Yksilöiden osallisuus on myös erilaista elämänkulun eri vaiheissa. Yhteiskunnan koheesion ja osallisuuden kokemusten, kuulumisen, näkökulmasta tulisi jokaisella yksilöllä olla oikeus olla huolenpidon kohteena ilman odotuksia silloin, kun hänellä ei ole muuhun voimavaroja ja silti olla yhteiskunnan ja yhteisönsä jäsen. Yhteiskunnassamme elää aina myös yksilöitä, jotka eivät halua osallistua tai olla osallisena yhteisöissä tai yhteiskunnassamme. Miten meidän tulisi suhtautua osattomuuteen valintana? Voimmeko pakottaa kaikki yhteiskunnassa elävät osallisiksi ja osallistumaan erilaisiin yhteisöihin ja yhteiskunnalliseen toimintaan? Väitän, että emme. Tärkeää on sen sijaan tunnustaa, onko valinta osattomuudesta tehty tiedostetusti vai onko osattomuus tilanne, johon yksilö on ajautunut. (vrt. Särkelä M. 2009.)

Erilaiset stereotypiat ja ennakoasenteet, sivuuttaminen ja puheella etäännyttäminen hankaloittavat osallisuuden kokemusta erityisesti



arkiyhteisöjen ja erilaisen kanssakäymisen tasolla. Näyttää siltä, että erilaisuudelle on suomalaisessa yhteiskunnassa edelleen varsin vähän tilaa. Toisaalta voidaan väittää, että jokaiseen väestöryhmään liittyy erilaisia ennakkoasenteita, jotka saattavat vaikeuttaa osallisuuden kokemusten syntymistä. Otetaan esimerkiksi ikääntyneet. Nuo mukavat mummot ja papat, jotka hieman raihnaisina ja huonokuntoisina kuormittavat yhteiskuntamme palvelujärjestelmää ja vaativat enenevässä määrin hoivaa ja huolenpitoa. Tai näin helposti stereotyyppisesti ajatellaan. Kun puhumme ikääntyneistä, vanhuksista, yli 60-vuotiaista, eläkeläisistä, puhumme ihmisryhmästä, jonka sisälle mahtuu monia sukupolvia, hyvin erilaisia ihmisiä, kohtaloita ja kokemuksia sekä voimavaroja, hyvin erilaista jaksamista, kuntoa ja terveydentilaa. Stereotyyppien ja ennakkoasenteiden taakse jää piiloon moninainen joukko ihmisiä, joiden osallisuuden kokemuksia ennakkoasenteet ja erityisesti negatiiviset ennakkoluulot voivat haavoittaa.

Mitä osallisuuden kokemuksen syntyminen yksilölle siis vaatii? Osallisuudessa on yksinkertaistaen kyse kiinnittymisestä johonkin: yhteisöihin, ympäristöön ja yhteiskuntaan, yhteenkuuluvuuden tunteen syntymisestä, turvallisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat yhteiskunnan rakenteet ja yksilön omat voimavarat, elintason, kuulumisen ja itsensä toteuttamisen ulottuvuudet. Silti jokaisen yksilön kokemus osallisuudestaan on erilainen riippuen siitä, mihin kokonaisuuteen tai kenen toisen osallisuuteen osallisuuden suhteuttaa, kuka osallisuutta määrittelee ja miten. Kun määrittelimme osallisuutta tai osattomuutta, on tärkeää aina pohtia myös sitä, minkälaisia vaatimuksia tai odotuksia määrittelijä itse asettaa osallisuudelle. Toisin sanoen, asettaako määrittelmä tai määrittelijä osallisuudelle merkityksiä tai rajoja, joiden sisälle jonkin tietyn ihmisryhmän osallisuuden kokemukset eivät istu. Osallisuudesta puhuttaessa tulisikin tarkemmin pohtia sitä, onko itse asiassa niin, että yhteiskunnassamme tunnustetaan ja tunnustetaan vain tietynlainen osallisuus.



Artikkelissa tarkastellaan osallisuuden käsitettä ja kuvataan osallisuuden esteitä ja mahdollisuuksia sekä prosesseja, joiden kautta osallisuutta syntyy. Osallisuudella on yhteyttä terveyteen, terveyseroihin, terveyden tasa-arvoon ja lähidemokratiaan. Osallisuuden edellytysten vahvistaminen nähdään sen vuoksi tärkeäksi. Osallisuus on keskeinen tekijä oman elämän merkityksellisyyden kokemiseksi.

Artikkeli tarjoaa näkökulmia osallisuuden vahvistamiseen ja sitä kautta terveyserojen kaventamiseen, yleisellä tasolla tasa-arvoisemman terveyden luomiseen. Kolmannella sektorilla ja erityisesti nyt tarkastelun kohteena olevilla sosiaali- ja terveysjärjestöillä on merkittävä rooli osallisuuden edellytysten vahvistajina ja ihmisten mukaan saamiselle.

Päivi Rouvinen-Wilenius

Kohti osallisuutta - mikä estää, mikä mahdollistaa

Mitä osallisuus on?

Osallisuus on osallistumisen mahdollistama tunneperustainen ja yhteenkuuluvuuteen pohjautuva kokemus, jossa ihminen voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimia siinä aktiivisesti ja sitoutuneesti. Keskeistä osallisuudessa on se, miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin.

Osallisuutta ilmentää ihmisten kriittinen tietoisuus omasta roolistaan yhteiskunnallisen muutoksen tekijöinä. Osallisuuden edellytyksenä on ihmisen voimaantuminen. Voimaantuminen tarkoittaa kykyä tuoda ilmi ja arvioida toiminnalle asetetut tarkoitukset, tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä kykyä nähdä osallisuuden tarjoamat mahdollisuudet vaikuttaa omaa elämää koskeviin päätöksiin. Voimaantuminen näkyy yksilötasolla ihmisen päätöksentekotaitoina ja kykyinä ohjata omaa elämää. Yksilötason voimaantuminen on yhteisön voimaantumisen edellytys. Ihmisten voimaantuminen vahvistaa yhteisön mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elinympäristöön. (Flöjt 1999; Laverack 2007; Kasmel 2011; Siitonen 1999.) Osallisuuden kokemus syntyy, kun ihminen oivaltaa osallisuuden mahdollistamat hyödyt (Freire 2005; 141).

Freire (2005) kuvasi ensimmäisenä tiedostamisen prosessia, joka liittyy osallisuuden syntyyn. Hän osoittaa, että oppimisprosessi on vapautumisen ja kasvun prosessi, joka lähtee liikkeelle tiedostamisesta. Freire kuvaa yksityiskohtaisesti, miten yksilö voimaantuu tai valtaistuu (ks. Lappalainen 2010) ja kokee vahvaa osallisuutta toimiessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Osallisuutta tukevien toimintakäytäntöjen luominen on vastavuoroista toimintaa, joka edellyttää yhteisöltä jäsentensä kunnioittamista ja jäseniltä aktiivista mukaan tulemistä. Osallisuudessa keskeistä on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Osallisuus koostuu voimaantumisesta (empowerment), identiteetistä ja elämänhallintavalmiuksista. (Flöjt 2000; Freire 2005; Harju 2004; Hyyppä 2002; Gustavsen 1992.)

Osallisuus liittyy yhteiskunnan ja arvojen tasolla edustukselliseen demokratiaan ja mahdollisuuteen vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin asioihin omassa ympäristössään. Se voi olla yksilön puolelta passiivistakin, mutta mahdollisuus osallistumiseen on olemassa joko lain määrittämänä tai omaehtoisena kansalaistoimintana, -aktivisminä tai järjestön toimintaan osallistumisena. (Valtioneuvoston selonteko

2002, 4.) Freiren mukaan ihmisten välinen kasautuva osallisuus antaa yksilöille voimaa toimia ja vaikuttaa esimerkiksi poliittiseen päätöksentekoon ja yhteiskunnan rakenteisiin siinä yhteisössä ja yhteiskunnassa, jonka jäseniä he ovat.

Freiren määritelmän lisäksi osallisuudesta on useita muita määritelmiä, jotka eroavat toisistaan osallistumisen ja osallisuuden syvyysasteessa. Osallisuuskäsitteen englanninkieliset vastineet (esimerkiksi participation, citizen engagement, inclusion, co-production, involvement) kuvaavat vivahteikkaasti osallisuuden kokemuksen syvyyttä (mm. Allen 2002; Needham 2009; Lappalainen 2010; Siisiäinen 2010).

Osallisuutta voi tarkastella myös osallisuutena tietoon, suunnitteluun, toimintaan ja päätöksentekoon (esim. Kohonen & Tiala 2002). Oikeusministeriössä on pyritty luomaan edellytyksiä edistää osallisuutta (mm. (Oikeusministeriö 2005:1; 2005:14). Osallisuudesta on säädetty myös lailla, esimerkiksi nuorisolaissa (8 §) ja kuntalaissa (27 §).

Osallisuuden, terveyden ja terveyden tasa-arvon yhtymäkohtia



Terveyserot ja hyvinvointivajeet ovat yhteydessä osallisuuteen. Sekä syrjäytymisvaarassa olevien määrä että terveys- ja tuloerot ovat kasvaneet koko 2000-luvun. Samaan aikaan terveys on polarisoitunut, sosioekonomiset terveyserot ovat lisääntyneet ja osallistumiserot eri väestöryhmien välillä suurentuneet (Wilhelmsson 2009,14; Rotko ym. 2011). Yhdistystoimintaan osallistuminen on eriarvoistunut sosioekonomisen aseman mukaan. Ylemmät toimihenkilöt osallistuvat selvästi eniten ja työttömät vähiten. Myös koulutuksen on nähty olevan merkittävä yhdistystoimintaan osallistumista selittävä tekijä (Oikeusministeriö 2009, 102–103; Siisiäinen & Kankainen 2009, 108, 111, 132). Osallistuminen ja osallisuus ovat myös

elämäntilannesidonnaisia. Esimerkiksi vähäisen osallisuuden kokemus omassa perheessä heikentää omia voimavaroja osallisuuteen. (Rouvinen-Wilenius 2010.)

Siltaniemen ym. (2008, 81) tutkimuksen mukaan työttömyys, heikko terveydentila ja muut hyvinvointivajeet heikentävät ihmisten osallisuutta. Ne heikentävät myös koettua vaikutusmahdollisuutta esimerkiksi omaan asuinympäristöön ja yhteiskunnallisiin asioihin.

Järjestöjen asiantuntijoiden mukaan terveyserojen kasvu, itsekkyyden lisääntyminen, hankalien asioiden kasaantuminen (kuten työttömyys, taloudelliset vaikeudet, ongelmat perhe-, tai ystäväsuhteissa) sekä normien ja sääntöjen lisääntyminen heikentävät osallisuutta yhteiskunnassa (Rouvinen-Wilenius 2010; vrt. Haake & Nikula 2011).

Terveystekijät vahvistavat tai heikentävät osallisuutta



Osallisuuden ja terveyden yhtymäkohtia on tarkasteltu tutkimusten valossa vähän. Yleisenä oletusarvona on kuitenkin, että osallisuus vaikuttaa myönteisellä tavalla terveyteen. Taulukossa 1 kuvataan osallisuuden yhteyttä terveyteen. Terveyden ulottuvuudet on jaettu yksilötasolla fyysiseen, psyykkiseen ja emotionaaliseen terveyteen, yhteisötasolla sosiaaliseen terveyteen ja yhteiskunnan tasolla yhteiskunnallinen terveyteen. Osallisuutta vahvistavat tekijät ovat myös terveyden tasa-arvon kannalta merkityksellisiä voimavaroja. Osallisuutta heikentävät tekijät liittyvät terveyseroihin. (Koskinen-Ollonqvist, Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio 2009.)

Yksilön osallisuus on keskeinen terveyttä ja hyvinvointia tukeva voimavaratekijä. Yhteisöllisesti ja yhteiskuntapoliittisesti osallisuuden edistämällä ja vahvistamisella voidaan luoda edellytykset terveyttä tukeville ratkaisuille ja valinnoille sekä tätä kautta terveyden tasa-arvolle.

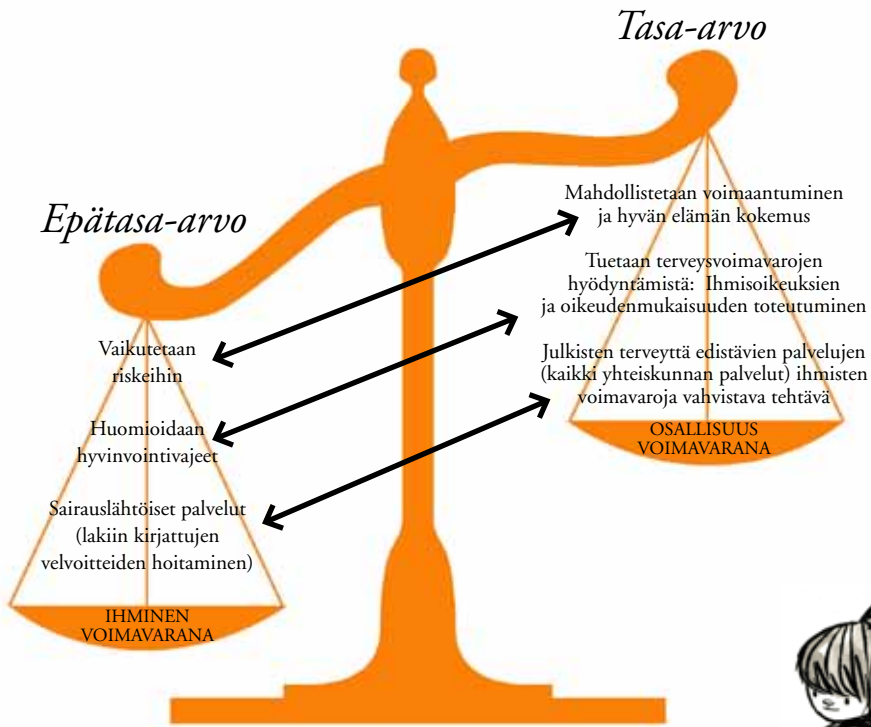
Taulukko 1.
Osallisuuden kokemusta vahvistavat
ja heikentävät terveyteen liittyvät tekijät.

Tarkastelutaso	Terveyden ulottuvuudet	Osallisuus
Yksilötaso	Fyysinen terveys	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuutta vahvistavat hyvä terveys, elämäntavat (liikunta, lepo ym.). Osallisuutta heikentävät mahdollisesti esim. sairaudet tai vammat, jotka estävät esim. liikkumisen tai osallistumisen tai johtavat syrjäytetyksi tulemiseen.
	Psyykkinen/ emotionaalinen terveys	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuutta vahvistavat esim. myönteinen itsetunto, kyky ilmaista tunteita tarkoituksenmukaisella tavalla, kyky ymmärtää muiden tunteita ja muiden tunnetiloja sekä ratkaista elämässä eteen tulevia ongelmia. Osallisuutta heikentävät esim. heikot elämäntaitotaidot, huonot sosiaaliset taidot ja kielteinen itsetunto sekä kyvyttömyys kokea/ilmaista tunnetiloja (iloa, surua, pettymystä).
Yhteisötaso	Sosiaalinen terveys	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuutta vahvistavat yhteisöön (esim. perhe, ystäväpiiri, työyhteisö) kuulumisen tunne, kyky tulla toimeen omassa yhteisössä, sääntöjen tunnistaminen, itsensä tarpeelliseksi kokeminen ja valintojen tekemisen mahdollisuuden kokeminen. Osallisuutta heikentävät mm. yksinäisyyden kokemus, omien tunteiden ja kokemusten vähättely suhteessa muiden kokemuksiin, kokemus vähäisistä mahdollisuuksista tehdä valintoja ja heikot sosiaaliset taidot.
Yhteiskunnan taso	Yhteiskunnallinen terveys	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuutta vahvistavat turvallisuuden tunne, kokemus tyydyttävästä perustarpeiden (esim. asuminen, ravinto) täyttymisestä ja kuulumisen tunteesta yhteiskuntaan, jonka jäsen on. Hyvät kokemukset hyvinvointi- ja terveyspalveluista ja riittävä toimeentulo vahvistavat osallisuutta. Osallisuutta heikentävät osattomuuden kokemus hyvinvointi- ja peruspalveluista kuten terveyspalveluista, asunnosta, riittävästä toimeentulosta sekä osattomuuden kokemus yhteiskunnan jäsenyydestä.

Osallisuus, terveyserot ja terveyden tasa-arvo

Osallisuudella on yhteyttä terveyteen ja terveyden tasa-arvoon. Osallisuus on keskeinen tekijä oman elämän merkityksellisyyden kokemiseksi.

Keskeinen ero terveyserojen kaventamispyrkimyksien ja terveyden tasa-arvon vahvistamisen välillä on siinä, mihin ja miten toimet suunnataan. Epätasa-arvoa kaventavat toimet ovat ensisijaisesti toimia, jotka yhteiskunnassa tulee olla saatavilla yhdenvertaisesti. Terveyden tasa-arvon saavuttaminen edellyttää että palveluissa ja kaikessa toiminnassa huomioon otetaan ihmisten omat mahdollisuudet ja voimavarat. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi universaaleja palveluita ja ihmisten omien voimavarojen tietoista löytämistä ja käyttöönottoa esimerkiksi mahdollistamalla osallistuminen.



Kuvio 1.
Voimavarojen vaikuttavuustekijöitä.



Kuvion 1 vasemmalla puolella kuvataan terveyseroihin vaikuttavia tekijöitä. Terveyseroja tarkastellaan riskien näkökulmasta, esimerkiksi yksilötasolla elintavat ja kuolleisuus. Yhteisön ja yhteiskunnan tasolla tarkastellaan hyvinvointivajeita ja palveluilla vastataan palvelutarpeeseen. Epätasa-arvotilannetta kuvaa se, että ihminen nähdään toiminnan kohteena.

Kuvion 1 oikealla puolella on tasa-arvon edellytyksiä kuvaavia tekijöitä. Terveystasa-arvon edellytys on, että ymmärretään omien voimavarojen (esimerkiksi osallisuus) käyttöön ottamisen merkitys terveyden tasa-arvon mahdollistajana pitkällä aikavälillä. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011.)

Terveystasa-arvoa tavoiteltaessa korostuu oikeudenmukaisuus, ihmisarvon ja itsenäisyyden kunnioittaminen, tarvelähtöisyys, voimaantuminen (empowerment), osallisuus, kulttuurisidonnaisuus ja kestävä kehitys. Tasa-arvoisuutta kuvaa se, että ihminen on osallinen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. (CSHD 2008; Lahtinen ym. 2003, 20–21; 2005; Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005, 13–16; Rifkin 2003.)

Suomalaisen terveyseroja käsittelevän tutkimuksen painopiste on terveyden epätasa-arvoa tarkastelevissa tutkimuksissa (ks. lisää Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 101–113, liite 1: taulukko 4.) (kuvio 1, vasen reuna). Aineistosta, joka koostui ministeriön ohjelmista, periaatepäätöksistä, tieteellisistä artikkeleista ja muista julkaisuista (yhteensä 36 julkaisua) arvioitiin, esiintyykö niissä terveyden tasa-arvon (voimavaralähtöinen) näkökulmaa (kuvio 1, oikea reuna). Lähes kaikissa arvioituissa julkaisuissa terveyserot nähtiin yksilötasolla terveysriskien ja sosioekonomisen aseman tuotoksena. Vaikuttamiskeinot valikoituvat sen mukaisesti. Julkaisujen lähtökohtana oli usein olettaen aiempiin tutkimuksiin pohjautuvista ja jokseenkin pysyvistä terveyseroista. Mikäli voimavarakeskeinen näkökulma näkyi julkaisuissa, se näkyi yleensä toimenpide-ehdotuksissa,

esimerkiksi suosituksena kehittää kuntalaisia aktivoivaa ja osallistavaa toimintaa. Voimavara- ja voimavarojen tarkastelutavan vahvistamiselle on selkeästi tarvetta. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011.)

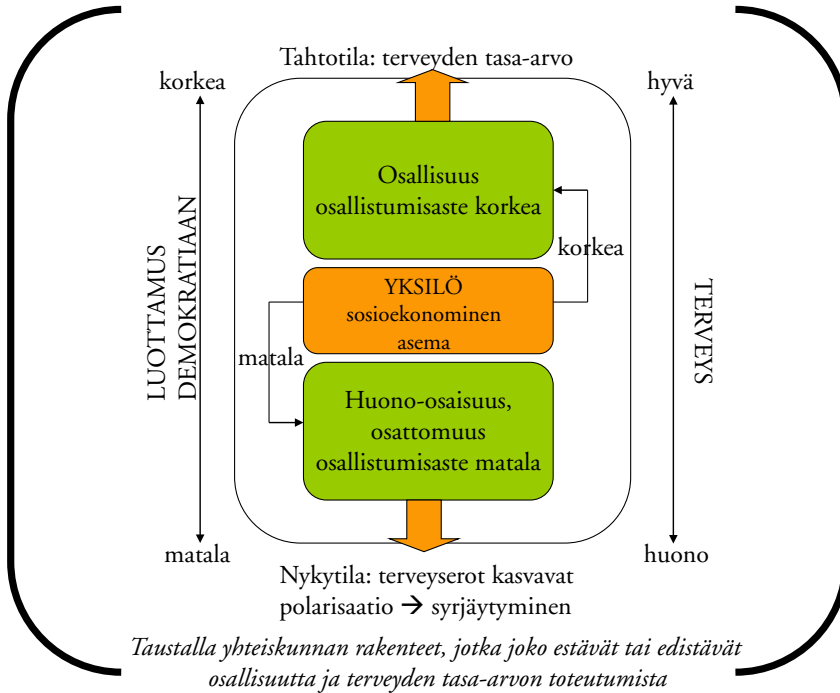
Väestötasolla osallisuus on yhteydessä muun muassa terveyteen, terveyden tasa-arvoon ja kansalaisdemokratiaan (kuviot 2). Osallisuuden kokemuksen avulla ihmiset kiinnittyvät vahvemmin yhteiskuntaan ja voivat kokea omien vaikuttamismahdollisuuksiensa vahvistuvan (Freire 2005). Osallisuuden ja lähidemokratian kannalta on merkityksellistä se, että luottamuksen romahtaminen, poliittinen sitoutuminen ja kiinnostus yhteisölliseen toimintaan liittyvät toisiinsa (Bourdieu 1993).

Samalla tavoin kuin terveys jakautuu tietyille ihmisryhmille, kasautuvat myös osallisuuden kannalta keskeiset sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen pääoma. Ne henkilöt, jotka erityisesti kaipaavat ja tarvitsisivat erilaisten verkostojen tukea, saavat sitä vähiten (Siisiäinen & Kankainen 2009 111, 132). Erityisesti sosioekonomisten ryhmien välisiä terveyseroja ei ole onnistuttu kaventamaan (ks. esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2012:4).

Kuviossa 2 esitetään yksilön sosioekonomisen aseman yhteyttä terveyteen, osallistumisaktiivisuuteen, luottamukseen ja terveyden tasa-arvoon (Ammattiryhmittäisten terveyserojen kaventaminen 2013; Rotko ym. 2011; Oikeusministeriö 2009, 61; Hanifi 2011; Palosuo ym. 2007; Tilastokeskus 2000; Siltaniemi ym. 2011). Voimaantumisen on yhteydessä sosioekonomiseen asemaan ja osallisuuteen (Rifkin 2003; Kasmel 2011). Osallisuus mahdollistaa vaikuttamisen itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon (Haarni 2010). Tyytymättömyys omiin vaikuttamismahdollisuuksiin on suurinta niillä, joilla on vakavia terveydellisiä, taloudellisia tai sosiaalisia ongelmia (Siltaniemi ym. 2008, 47, 52).

Kansalaisbarometrissa (Siltaniemi ym. 2011, 115) ilmenee, että vajaa 40 prosenttia ihmisistä kokee omat vaikutusmahdollisuutensa asuinympäristöön ja yhteiskunnallisiin asioihin hyviksi tai melko

hyviksi ja 29 prosenttia huonoiksi tai melko huonoiksi. Aiemmassa tutkimuksessa (Siltaniemi ym. 2008, 65) havaittiin työttömyyden selvä yhteys vaikuttamishalun vähäisyyteen. Yksilötasolla osallisuuden edellytyksiä ovat luottamus, sosioekonominen asema, työllisyys, koulutus ja koetut vaikuttamismahdollisuudet.



Kuvio 2.

Sosioekonomisen aseman yhteys osallisuuteen, demokratiaan luottamiseen ja terveyden tasa-arvoon. (Rouvinen-Wilenius 2012).

Kuvion 2 mukaisesti mitä korkeampi sosioekonominen asema ihmisellä on, sitä todennäköisemmin hän osallistuu ja kokee osallisuutta ja sitä paremmat ovat hänen edellytykset hyvään terveyteen. Sama näkyy myös luottamuksessa demokratiaan. (Rouvinen-Wilenius 2012.)



Osallisuus muutoksessa

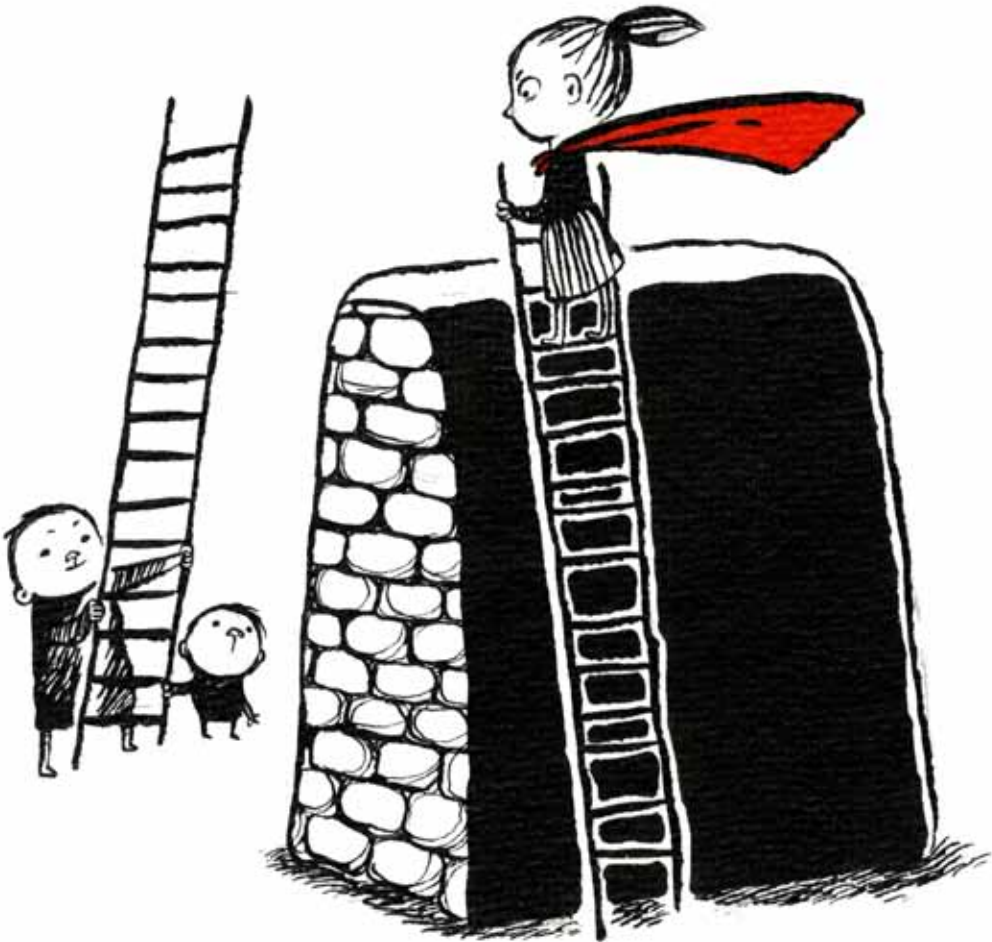
Järjestöjen asiantuntijat tunnistivat osallisuuden luonteen olevan muutoksessa (Rouvinen-Wilenius 2010).

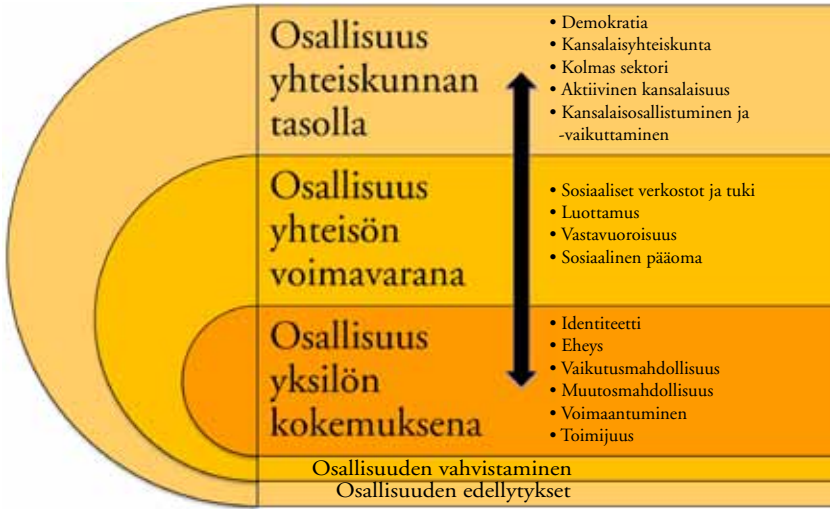
- 1) Osallisuudesta on tullut projektiluonteinen tapahtuma ja mukaan on tullut kuluttaja-näkökulma. Osallisuus on ”valikoitavissa oleva paketti”, jossa voi olla osallinen omilla ehdoillaan. Esimerkiksi nostettiin eläkeläiset, jotka haluavat tehdä vapaaehtoistyötä omaan elämänrytmiin sopivalla tavalla.
- 2) Vaikuttamiseen tottuneet suuret ikäluokat luovat murrosta myös osallisuudessa. Aktiivi vaikuttajaryhmä valmistautuu muuttamaan eläkkeellä olemisen käytäntöjä.
- 3) Ulkoapäin tuotetut, ylhäältä alas -osallistamisen strategiat heikentävät ihmisten mahdollisuutta vaikuttaa elämäänsä. Osallisuuden edistäminen muuttuu osallistamiseksi. Ihmisten osallisuuden vahvistaminen edellyttää osallisuuden eri muotojen rinnalla myös työntekijän osallistavan työotteen arviointia (Engeström 1995).

Institutionaaliset rakenteelliset tekijät voivat olla esteenä osallisuuden toteutumiselle. Osallisuutta heikentävät byrokraattisuus, ulkoapäin määrittely ja patriarkaalinen systeemi. Nämä ilmenevät esimerkiksi koulun rakenteissa ja siinä, miten lapset koulussa kohdataan. Ihmiset kokevat tärkeäksi, että he voivat itse määrittää sen, kuinka ja millä ehdoilla he kohtaavat toisen ihmisen. Ihmiset eivät halua tulla määritellyksi ongelman tai sairauden kautta, vaan omana itsenään. Elämäntilanne, terveydentila ja toinen ihminen ovat tärkeitä osallisuuden voimavaroja (Rouvinen-Wilenius 2010).

Osallisuuden terveyttä edistävät teemat

Koskinen-Ollonqvist ym. (2009) ovat nimenneet neljä lähestymistapaa osallisuuden edistämiseen. Ensinnäkin yhteiskunnan ja yhteisön kehittämiseen ja päätöksentekoon voidaan vaikuttaa silloin, kun omat voimavarat saadaan käyttöön. Toiseksi ihminen nähdään asiantuntijana ja yhdessä toimijana. Kolmanneksi tiedon lisääminen mahdollistaa vaikuttamisen, ja keskeistä on tarjota vaikuttamisen mahdollisuuksia. Neljänneksi osallisuuden edellytysten luominen yhteiskunnan tasolla on tärkeää. Osallisuus esimerkiksi kirjataan lainsäädäntöön niin, että kansalaisilla on edellytykset osallistua ja vaikuttaa.





Kuvio 3.

Osallisuuden edellytykset ja vahvistamisen alueet.

Kuviossa 3 osallisuus yksilön kokemuksena edellyttää, että ihmiset osaavat ottaa *omat voimavarat käyttöön*. Käytännössä se tarkoittaa, että ihmisen osallisuutta lisätään vahvistamalla identiteettiä. Esimerkiksi kiinnitetään huomiota yksilöllisiin voimavaroihin ja taitoihin sekä olosuhteisiin ja niiden edellyttämiin tekijöihin. Identiteetti rakentuu terveyttä vahvistavassa vuorovaikutuksessa yhteisön ja ympäristön kanssa. Tämä luo ihmiselle kokemuksen yhteiskuntaan kuulumisesta ja osallisuudesta. Samalla se mahdollistaa ihmisten henkilökohtaisten voimavarojen käyttöönoton muutosten aikaansaamiseksi. (Koskinen-Ollonqvist ym. 2009.)

Kansalainen asiantuntijana ja yhdessä toimijana kuvaa tilannetta, jossa osallisuus nähdään vastavuoroiseksi toiminnaksi. Vastavuoroisuus edellyttää yhteisöltä jäsentensä huomioonottamista ja jäseniltä aktiivista mukana tulemistä. Ihmisten kokemustietoa tarvitaan suunnittelun pohjaksi. Parhaimmillaan se on silloin, kun kansalainen osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin.

(Koskinen-Ollonqvist ym. 2009). Esimerkiksi kansalaiset ovat aktiivisesti mukana suunnittelemassa terveyteen ja terveyden edistämiseen liittyviä palveluja ja pohtimassa vaihtoehtoja yhdessä terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa (Mokka & Neuvonen 2004, 99).

On tietoisesti pyrittävä *tarjoamaan erilaisia vaikuttamisen mahdollisuuksia*. Nähdään, että ihmisten tavoitteena on itsenäinen elämä, mutta aina kansalaisilla ei ole riittävästi voimia tai valtaa edetä tavoitteita kohti. Tähän voivat vaikuttaa joko yksilön tai yhteisön omien voimavarojen vähäisyys tai rakenteelliset tekijät.

Tietämättömyyden katsotaan vahvistavan osattomuuden kokemusta. Tiedon lisääminen itseä ja yhteisöä koskevista asioista sen sijaan mahdollistaa vaikuttamisen ja päätöksentekoon osallistumisen (Koskinen-Ollonqvist ym. 2007). Tällöin osallisuus toteutuu vahvasti yhteisön tasolla (kuvio 3).

Huomiota tulee kiinnittää *osallisuuden edellytysten luomiseen*. Tämä tarkoittaa esimerkiksi osallisuuden kirjaamista lainsäädäntöön. Lainsäädännön avulla pyritään turvaamaan kansalaisten edellytykset osallistua ja tätä kautta vaikuttaa. (Koskinen-Ollonqvist ym. 2007.) Kyseessä ovat yhteiskunnan tasolla luodut osallisuuden edellytykset (kuvio 3).

Järjestöt osallisuuden edistäjinä



Järjestöille on ominaista mahdollistaa ja edistää osallisuutta. Järjestöt ovat erilaisten vähemmistöjen ja ryhmien ääni ja äänen vahvistin, kuten Vertio (2002) on osuvasti todennut. Järjestöt tukevat terveyden tasa-arvon toteutumista toimilla, jotka myöhemmin osoittautuvat terveyden tasa-arvoa parantaviksi. (Vertio 2002, 303–304.) Järjestöt ovat kansalaisyhteiskunnan ytimessä ja tarjoavat kansalaisten vaikuttamiselle ja osallistumiselle areenan. Lisäksi järjestöt ovat yhteiskunnallisia



vaikuttajia ja välittävät tätä kautta jäsentensä tarpeita yhteiskunnallisten asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. (Oikeusministeriö 2009, 97–98.)

Järjestöjen edunvalvonta ja vaikuttamistehtävät tarjoavat ihmisille väylän vaikuttaa päätöksentekoon (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 29). Järjestöt voivat mahdollistamalla ja tarjoamalla osallisuuden kokemuksia vaikuttaa sellaisiin terveyden tasa-arvoa tuottaviin välittömiin voimaannuttaviin taustatekijöihin, jotka ovat lähellä ihmistä. Järjestöille tyypilliset matalan kynnyksen kohtaamispaikat, vertaistuen ja vapaaehtoistoiminnan areenat ovat sellaisia osallisuutta tukevia toimia ja järjestöjen erityisyyttä, joita mikään muu sektori ei pysty toiminnoillaan korvaamaan. Ne ovat sen vuoksi ensiarvoisen arvokkaita.

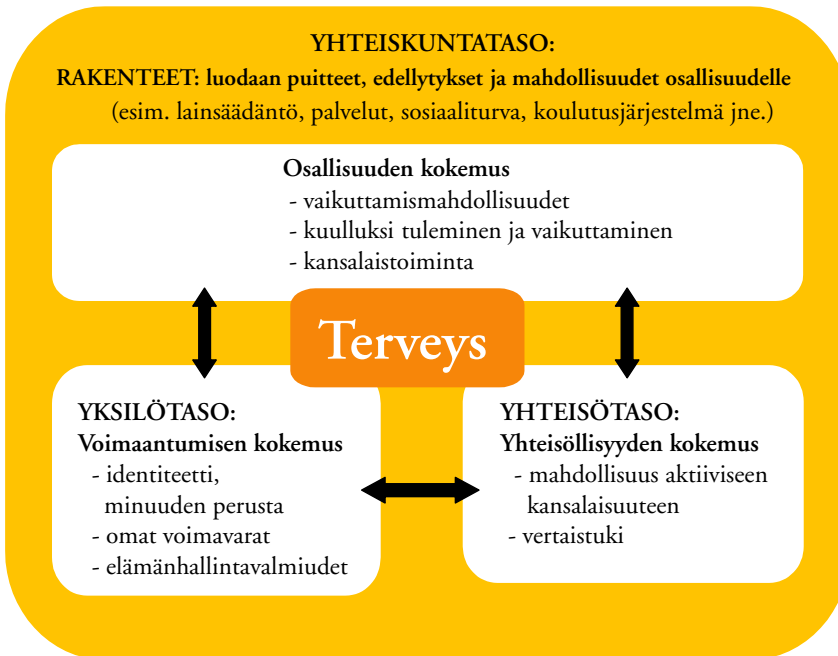
Järjestöjen mahdollisuudet osallisuutta tukevin toimijoina tulee huomioida jo siksikin, että yhdistystoiminnan on todettu olevan Suomessa tärkeämpää kuin missään muualla maailmassa (Oikeusministeriö 2009, 98). Suomessa yhdistysrekisteriin on kirjattu noin 130 000 yhdistystä (PRH yhdistysnetti 2014). Järjestöt voivat vaikuttaa huono-osaisuuden ja syrjäytymisen syihin kokoamalla voimansa yhteen.

Valitettavasti järjestötoimintaan osallistuminen jakautuu samoin kuin terveyden edellytykset. Ne henkilöt, jotka erityisesti kaipaivat ja tarvitsisivat erilaisten verkostojen tukea, saavat sitä vähiten. (Siisiäinen & Kankainen 2009 111, 132.)

Järjestöbarometrissä (Peltosalmi ym. 2012, 167) todetaan edelleen, ettei järjestötoiminta korvaudu muulla osallistumisella. Mutta esimerkiksi paikallistasolla yhdistystoiminnan tehostaminen ja jäsenistön aktivointi koetaan tärkeiksi kehittämiskohteiksi (yli 80 prosenttia vastaajista) (emt. 123). Huono-osaisten erityisryhmien osallistaminen on järjestöjen keskeinen haaste. Kouluttamattomien, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten valmiudet kiinnittyä yhteiskuntaan ovat usein

muuta väestöä heikkomat, mikä on entisestään lisännyt terveys- ja hyvinvointieroja. Terveyden tasa-arvon näkökulmasta järjestöillä on tärkeä tehtävä vahvistaa heikommassa asemassa olevien elämän- ja arjenhallintataitoja, yleisiä valmiuksia kansalaistoimintaan sekä mahdollisuuksia osallistua. (Oikeusministeriö 2009; 101–102, 105.)

Kuviossa 4 esitetään tiivistetysti ne tasot, joihin osallisuutta edistettäessä tulisi kiinnittää huomiota. Kolmannella sektorilla ja erityisesti nyt tarkastelun kohteena olevilla sosiaali- ja terveysjärjestöillä on merkittävä rooli osallisuuden edellytysten vahvistamisessa ja ihmisten mukaan saamisessa.



Kuvio 4.

Tasot, joilla osallisuutta voidaan vahvistaa.

(Koskinen-Ollonqvist ym 2009).

Osallisuuden vahvistamisen tasot

Terveyden tasa-arvoon pääsemiseksi ja syrjäytymiskehityksen katkaisemiseksi on tärkeää edistää ihmisistä itsestään lähtevää toimintaa ja tukea ihmisten omaehtoista suoriutumista ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. (Freire 2005; Rouvinen-Wilenius & Leino 2010.) Yhteisöt tarvitsevat resursseja osallisuuden mahdollistamiseksi. Yhteisötasolla järjestöjen toiminta mahdollistaa aktiivista kansalaisuutta. Asiantuntijat olivat yksimielisiä siitä, että osallisuus ei synny yksin. Osallisuus edellyttää ihmiseltä taitoa ja halua vaikuttaa. Osallisuuteen voi oppia. Järjestöt toimivat lähellä ihmisiä ja ihmisten kanssa. Osallisuuden syntymiseen tarvitaan innostajia (klassinen tutorointi järjestöissä), rakenteita (esimerkiksi järjestöjen byrokratiavapaus) ja uudenlaisia menetelmiä (tietotekniikka), jotka voivat mahdollistaa osallisuuden. (Rouvinen-Wilenius 2010.)

Järjestöillä on kokemusta osallisuuden vahvistamisesta ja tietoa keinoista, joita erityisesti viranomaistahot tarvitsevat. Järjestöjen oman arvion mukaan niiden tärkeimpiä toimintamuotoja ovat harrastus- ja virkistystoiminta, vapaaehtoistoiminta, vertaistoiminta ja tiedonvälitys (Peltosalmi & Särkelä 2011, 43). Ne tukevat hyvin osallisuutta. Asiantuntijat näkevät hyviksi keinoiksi onnistuneet kohtaamiset, esimerkiksi vertaistukiryhmät, joiden avulla jalkautetaan ihmisten arkeen. Järjestöjen merkityksen kirkastaminen lähidemokratian ja osallisuuden edistäjänä esimerkiksi vertais- ja vapaaehtoistyön kautta nähdään mahdollisuutena. (Rouvinen-Wilenius 2010.)

Järjestöjen asiantuntijat uskovat järjestötyön voimaan ja järjestöjen mahdollisuuteen vahvistaa oman työn merkitystä. Toisaalta järjestöasiantuntijat arvioivat järjestöjen poliittisten sidosten uhkaavan osallisuustyötä.

Järjestöjen vankka osaaminen ihmisestä lähtevän vertais- ja vapaaehtoistyön organisoijana mahdollistaa uudenlaisia järjestöjäsenyyksiä. Esimerkiksi vapaaehtoistyötä ”välittämistoimintana” tulisi vahvistaa. Järjestöjen välinen yhteistyö nähdään keinona kaataa raja-aitoja ja lähteä liikkeelle ihmisen lähtökohdista. Erilaisten järjestöjen vapaaehtois- ja vertaistoiminta tarjoaa järjestöille laaja-alaisia yhteistyön mahdollisuuksia.

Asiantuntijoiden mukaan järjestöjen tulisi vapautua politiikkasidoksesta ja palata vahvemmin asiakaslähtöisyyteen. Toiminnassa tulee tarkastella kriittisesti sitä, millä edellytyksillä ihmisten osallisuus toteutuu ja millainen on toimijan oma työote. Järjestöjen perinteisiä byrokraatiavapaita toimintamuotoja tarvitaan tukemaan osallisuutta. Tarvitaan uutta lähestymistapaa tehdä asioita. (Rouvinen-Wilenius 2010.)



Osallisuudella on merkitystä

Osallisuudella on yhteiskunnallista merkitystä. Osallisuus liittyy yhteiskunnan ja arvojen tasolla edustukselliseen demokratiaan ja mahdollisuuteen vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin asioihin omassa ympäristössään. Väestötasolla osallisuus on yhteydessä muun muassa terveyteen ja terveyden tasa-arvoon. Osallisuus on merkittävä voimavara myös arkipäiväisessä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Osallisuutta tukevien toimintakäytäntöjen luomiseen tarvitaan kaikkia. Keskeisiä osallisuuden edellytyksiä ovat luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. On tärkeää muistaa, että osallisuuteen voidaan oppia. Osallisuutta voidaan vahvistaa, mutta se ei tapahdu ylhäältä alas suunnatuilla toimenpiteillä, vaan ihmisten itsensä kokiessa asiat merkityksellisiksi oman elämän kannalta. Parhaimmillaan osallisuuden kokemus toteutuu jo perheessä ja jatkuu luontevasti yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

Järjestöt ovat kansalaisyhteiskunnan ytimessä. Järjestöt tarjoavat usein matalan kynnyksen areenan kansalaisten vaikuttamiselle ja osallistumiselle. Järjestöjen keskinäisen yhteistyön avulla on mahdollista vaikuttaa huono-osaisuuden ja syrjäytymisen syihin vahvistamalla osallisuutta. Terveyden tasa-arvoon pääsemiseksi ja syrjäytymiskehityksen katkaisemiseksi on tärkeää edistää ihmisistä itsestään lähtevää toimintaa ja tukea ihmisten omaehtoista suoriutumista ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan.

Tulevaisuus on jossain määrin arvaamaton. Osallisuuden merkitys korostuu sitä enemmän, mitä jakautuneemmaksi yhteiskunta muuttuu. Samaan aikaan osallisuuden saavuttamisen haasteet ovat lisääntyneet. Rakenteiden muutospaineet ovat suuret, esimerkiksi kuntauudistus, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja valtionosuuskriteerien uudistus. Taloudelliset paineet ovat lisääntyneet yhteiskunnan kaikilla tasoilla.

Yhteiskunnalliset muutospaineet luovat järjestöille tilaisuuksia luonnastaa paikkansa uudelleen ja vahvempana. Nimenomaan paikallisella tasolla järjestöjen merkitys osallisuuden mahdollisuuksien tarjoajana saattaa korostua. Se, kuinka järjestöt osaavat ihmistä kuunnellen vahvistaa omaa merkitystään tässä ajassa, jää nähtäväksi.





Eeva Jokinen

Julma optimismi töissä

Chicagolainen kulttuurikriitikko Lauren Berlant (2011) väittää, että nykyisen nuorison ja ympäröivän yhteiskunnan suhdetta luonnehtii julma optimismi. Optimismi sinällään on elintärkeä voima, joka liikuttaa ihmistä ulos itsestä maailmaan: tekemään, kokemaan, aistimaan, kuvittelemaan ja tavoittelemaan hyvää, ellettävissä olevaa elämää.



Hyvinvointivaltioissa hyvän elämän projekti on kiinnittynyt poliittiseen ja sosiaaliseen tasa-arvoon, yksilön mahdollisuuteen kouluttautua ja kohota sosiaalisesti riippumatta yhteiskunnallisesta asemasta. Hyvinvointilupauksen mukaan käymällä koulut ja tekemällä työtä, maksamalla veroja ja kerryttämällä eläkettä, saa säällisen ja sosiaalisesti turvatun elämän, jossa on myös vapaata aikaa ja tyydyttävää yksityiselämää.

Tämä ihmisiä elähdyttävä ja masennusta ehkäisevä suhde on kuitenkin muuttunut julmaksi ja optimistinen lupaus hyvästä elämästä on nääntymässä, arvioi Berlant. Hyvinvointivaltio on haurastunut vähä vähältä jo 1970-luvulta alkaen. Globaali finanssikriisi vuosina 2007–2008 jähmetti eriarvoisuudet, sosiaalisen laskun väylät ja ihmisten uloslyönnit. Haurastuva hyvinvointiyhteiskunta ei ole pystynyt synnyttämään uskottavia uusia optimismin mekanismeja. Ihmisten on kiinnityttävä vanhoihin peruspilareihin, vaikka niillä ei välttämättä enää ole *pitoa* nykytilanteessa: koulutukseen, työhön ja kulutukseen. Jospa tämä lisäkoulutus, tai tämä työprojekti, tai uusi vaate olisi se...

Julmuus syntyy myös optimismin *skenejen* eli sosiaalisten tilanteiden ja kenttien muuttuneista toimintasäännöistä. ”Meistä tulee hyvä bändi” -ajattelu korvautuu yhä useammin ”kuka pääsee Idols-kilpailuun” -eetoksella. Berlant’n analysoimassa belgialaisessa, Jean-Pierre ja Luc Dardennen ohjaamassa elokuvassa Rosetta nuori päähenkilö ilmiantaa parhaan – ainoan – ystävänsä harmaat bisnekset, jotta saa tämän työpaikan (kioskin myyjänä) itselleen.

Suomalaisessa keskustelukulttuurissa kohautellaan usein olkapäitä pohjoisamerikkalaisille tulkinnoille: ei meillä onneksi ole tuolaista. Tutkijat voivat esittää pitkittäisaineistoja, joista näkyy, että kriiseistä huolimatta Suomella menee tällä hetkellä oikeastaan aika hyvin. Nuorten työttömyysasteet ovat huolestuttavan korkeita, mutta parempia kuin 1990-luvun laman jälkeen (esim. Pyöriä ja Ojala

2012). Tilastollisesti koulutus kannattaa edelleen siinä mielessä, että vähän kouluja käyneet ovat yliedustettuna työttömien ja toimeentulontuensaajien parissa, kun taas kolmannen asteen koulutus on yhteydessä työpaikkaan ja kohtuullisiin ansioihin. Silti, aina kun olen puhunut julmasta optimismista luennolla, seminaareissa tai epävirallisissa keskusteluissa, kuulijat ja keskustelijat tunnistavat tilanteen ja kertovat omia tai tuttaviensa kokemuksia, jotka vastaavat analyysiä.

Epävarmuus hyvinvointilupauksesta koskettaa myös niitä, joilla on työpaikka, jos ei vaikka voi tietää, jatkuuko työ, riittävätkö kyvyt tai voimat – tai ehkä pitäisi sittenkin hakea jotain parempaa, mielekkäämpää, hitaampaa... Myös väite koulutus-optimismin julmuudesta tuntuu osuvan: ihmiset ikään kuin *joutuvat* toivomaan, että koulutus johtaa ”oikeisiin töihin” ja sitä myöten säälliseen elämään – vaikka alla, tai takana, saattaa jo olla parikin tutkintoa. Ihmiset kertovat myös, että jossain vaiheessa saattaa alkaa hyydyttää ja optimismi vaihtuu erilaisiksi turhautumisen ja masennuksen muunnelmiksi (Jokinen ym. 2011, Åkerblad 2014).

Yhdessä tekemisen muuttuminen keskinäiseksi kilpailuksi on hyvin tunnistettavissa muualtakin kuin Idolseista. Yhtä avointa työpaikkaa kohden voi olla satoja hakijoita, ja erityisesti nuoret saattavat suostua tekemään miltei mitä tahansa työtä kunhan vain saavat työtä – tai tekevät työtä harjoittelun kaavussa ilmaiseksi, jotta saisivat merkintöjä ansioluetteloon. Tässä asiassa on tapahtunut ällistyttävän nopea kulttuurinkin muutos: vielä 1980-luvulla olisi ollut noloa sanoa tekevänsä jotain, koska ”se näyttää hyvältä ceevessä” (voi olla, että ihmiset eivät edes tieneet, mitä ceevee tarkoittaa). Nykyään ”näyttää hyvältä ceevessä” -argumentilla voi perustella miltei mitä tahansa. Toisaalta tilannetta saattaa luonnehtia jonkinlainen kaksoishäpeä. Nuoret ja nuorten asemassa olevat aikuiset kertovat työstään, jonka ehdot ovat älyttömät, esimerkiksi tunnin tai kahden varoitusaika työhön lähtemiselle, perustellustakin kieltäytymisestä seuraava

työtarjojen hiipuminen, koulutukseen nähden liian vaativan tai liian helpon työn teettäminen, puutteelliset työvälineet ja turvallisuusjärjestelyt ja niin edelleen. Samaan aikaan heitä hävettää se, että he suostuvat moiseen kohteluun. Tämäkin on aika julmaa.



Hyvinvointia työstä?

Yksi, ehkä leimallisin julman optimismin kierre on työn, erityisesti palkkatyön itsestään selvänä pidetty sija hyvän elämän, sosiaalisen turvallisuuden ja itsenäisyyden ensimmäisenä ja joskus ainoana edellytyksenä.

Työ on ihmisen lajityypillinen ominaisuus: ihminen tulee ihmiseksi tekemällä työtä, yleensä toisten kanssa yhdessä. Ihmiset rakentavat, purkavat, keksivät, kehittävät, muuttavat, hakevat parempaa, auttavat toisiaan ja itseään, opettavat, siivoavat, kirjoittavat, viljelevät maata, kaatavat metsää, myyvät tavaroita ja palveluita, muuttavat luonnonvaroja hyödykkeiksi. Ihmiset muokkaavat ja raivaavat maailmaa, asuttavat sitä. Ihmiset keksivät työkaluja ja kehittävät teknologiaa. Työn tekeminen kiinnittää ihmisiä toisiinsa ja luo jatkuvuutta sekä sosiaalisesti että psykologisesti. Ihmiset jakavat työtä keskenään. Työ luo osallisuutta.

Työ on olennainen osa siinä prosessissa, jossa ihminen oppii, että sillä mitä tein eilen on jotain merkitystä sille, mitä voin tehdä tänään, ja että sillä mitä teen tänään, on vaikutusta huomiseen. Riippumatta siitä, ajatellaanko maailmassa olevan jokin tolkkua ja elämällä tarkoitus vai onko elämä ”hajanaisia perättäisiä, limittäisiä, rinnakkaisia toisensa esiin nostavia ja peittäviä tapahtumia” (Karjalainen 2013, 10), ihmisille näyttää olevan tyypillistä ja tarpeellista luoda jonkinlainen jatkuvuus, kertomus ja ennustettavuus elämälleen. Kun muokkaan ympäristöäni tekemällä työtä, oli se konkreettista kaivamista,

rakentamista tai hoivaa tai puhetta, taidetta, filosofiaa, teen elämästä itselleni ja toisille elettyä, mielekästä, tyydyttävää. Pystyn vaikuttamaan, näen kätteni tulokset, kuten sanotaan.

Suomen kielessä sanalla työ viitataan moneen toiminnan ulottuvuuteen. Esimerkiksi englannin kielen sanat *work* ja *labour* kääntyvät molemmat työksi. *Work* on työtä, jota tehdään juuri äsken kuvatuista syistä: tehdään työtä, jotta eletäisiin. Huolehditaan elämän jatkuvuudesta, asumisesta ja ihmisistä ympärillä, vaalitaan sukulaisuutta ja ystävyksiä. *Labour* taas tarkoittaa työtä, joka voi pitää sisällään edellisen elementtejä, mutta jolla on myös vaihtoarvo: joku ulkopuolinen hyötyy siitä. Tyypillisesti työnantaja maksaa palkkaa työntekijälle, mutta saadakseen itselleen tuloa ja yritykselle kasvua, työntantaja maksaa pienempää palkkaa kuin työn todellinen arvo on.

Edellä kuvailtu labour-työ takasi hyvinvointivaltioita rakennettaessa etuja kaikille. Talouden kasvaessa työläisille maksettiin hyvin ja he saattoivat luottaa tulevaisuuteen. Verorahoin voitiin rakentaa lisää sosiaaliturvaa ja palvelujärjestelmää myös heille, jotka eivät osallistuneet, syystä tai toisesta, labour-työhön. Syntyi niin sanottu kasvun hyvä kehä. Syntyi myös jotain, mitä Guy Standing (2011) kutsuu labouristiseksi loukuksi. Se voidaan kääntää palkkatyöloukuksi, uskoksi siihen, että palkkatyön asema yhteiskunnassa tulee aina säilymään sellaisena kuin se on ollut hyvän taloudellisen kasvun aikana. Että palkkatyöpaikkojen lisääminen on hyvinvoinnin paras tae. Palkkatyöloukussa palkkatyöstä tulee vaivihkaa synonyymi työlle. Tämä näkyy esimerkiksi Suomen tilastointijärjestelmässä, joka ei pysty tunnistamaan nykyisin yleistyneitä töitä, jotka tipahtavat palkkatyön ulkopuolelle: itsensä työllistäjät, free lancerit, osuuskunnat ja niin edelleen.

Yksi palkkatyöloukun aiheuttama näköharha koskee aikaa, jolloin nuori tai nuoren asemassa oleva aikuinen ”odottaa kunnan työpaikkaa”. ”Opiskele ammatti!” on kehotus, jonka ovat kuulleet kaikki.

Palkkatyön yhteiskunnassa aikuisuus, täysikasvuisuus ja kunnan kansalaisuus saavutetaan hankkimalla jonkin ammatti, pätevyys. Siitä voi olla ylpeä ja se takaa sosiaalisen turvallisuuden ja jatkuvuuden tunteen: tämän osaan, tässä voin kehittyä ja edetä elämässä. Tämä logiikka on kuitenkin osittain murtunut ja ammatin ja palkkatyön ero liudentunut.

Paolo Virno (2006) kiteyttää tilanteen: tämän päivän ”ammatillisuus” koostuu siitä, että olet liikkuva, olet valmis muuttuviin olosuhteisiin ja erilaisten yritysten tarpeisiin, kykenet joustavasti vaihtamaan yhdestä säännöstöstä toiseen ja mukautumaan vaihteleviin kielellisiin ympäristöihin. Hyvä työntekijä osaa kiinnostua kaikesta, mutta ei kiinnity mihinkään (Vähämäki 2004). Hyvä työntekijä kehittää tavan rikkoa tapojaan. Nykyinen työelämä ei pidä tavoista! Ja mikä tärkeintä, tätä uutta ammatillisuutta ei opita ainoastaan tai edes pääasiassa oppilaitoksissa tai työpaikoilla. Sitä opitaan siinä pitkässä sosialisatiossa, joka tapahtuu oppilaitosten ja työpaikkojen ulkopuolisissa ja edeltävissä paikoissa, erityisesti siinä nykyään yleiseksi muuttuneessa ”pitkässä olotilassa”, toiviomatkassa, joka *edeltää* työpaikkaa. Vain hieman liioitellen voi sanoa, että koko elämä on muuttunut tuotannoksi tai ”sosiaalisesti tehtäksi”, jossa valmistaudutaan ja valmentaudutaan nykyiseen tai tulevaan työhön. Myös työttömyys on jatkuvaa työntekoa. Arkielämässä ero työn ja työttömyyden kesken liudentuu.

Yhteiskuntapolitiikkaa

Tilanne, jossa koko elämä tuntuu olevan (palkka)työtä ja jossa osallisuuden ajatellaan syntyvän erityisesti työn kautta, jonkinlaisena palkkatyö-osallisuutena, ei ole syntynyt itsestään. Se ei ole myöskään globalisoitumisen, maailmantalouden muutosten tai joidenkin mui-



den suurien yhteiskunnallisten murrosten yksiselitteinen seuraus. Kansainvälisen kaupan vapautuminen, maailman talousalueen kasvu, teknologian kehittyminen ja luonnonvarojen sijainti ja riittävyys ovat tehneet kyllä nykytilanteen mahdolliseksi, mutta siihen on tarvittu myös tietoisia päätöksiä, poliittista kamppailua ja vaikuttamista. Yhteiskuntapolitiikka syntyy juuri siitä keskustelusta, jossa taistellaan parhaasta – tai oikeasta, joskus jopa välttämättömästä – tavasta järjestää ihmisten elämää muuttuvissa oloissa, erityisesti työsuhteita sekä sosiaalista turvallisuutta.

Pohjoismainen malli ja Suomen malli ovat perustuneet erilaisille ryhmien välisille kompromisseille. Työnantajat ja työntekijät ovat tehneet kolmannen kannan eli valtion avustuksella sopimuksia. Samoin sukupuolten välinen tasa-arvosopimus on ollut keskeinen pohjoismaista hyvinvointia yllä pitävä solmu. Kolmas sopimus on sukupolvisopimus: eläkejärjestelmä takaa hyvinvointilupauksen yli sukupolvien. Pohjoismainen malli perustuu luottamukseen, jossa kaikista välitetään välinpitämättömästi sanan hyvässä mielessä: avun saajaa ei välttämättä tunneta eikä hänen moraalistaan tai muista ominaisuuksistaan olla kiinnostuneita (Julkunen 2006). Pohjoismaisessa yhteydessä optimismi, jota kuvasin aluksi, on saavutettu rakentamalla hyvinvointivaltiota, johon ihmiset luottavat, joka turvaa kaikille etuja ja jota suurin osa kansalaisista on halukas rahoittamaan.

Raija Julkusen (2001) mukaan suomalaisessa hyvinvointijärjestyksessä tapahtui suunnanmuutos 1990-luvun laman aikoihin – ei laman seurauksena tai sen aikaan saajana, vaan siihen limittyen. Suomessa lama oli erityisen syvä, ja siihen vedoten monet hyvinvointietuudet jäädytettiin. Osa ei ole vielä kukaan saavuttanut lamaa edeltävää tasoa. Hyvinvointivaltion ideaa ei kuitenkaan hylätty, vaan sen annettiin hiipivästi rapautua samalla, kun sitä toisella kädellä kehitettiin joustavasti eli panostamalla erilaisiin projekteihin.

Hyvinvointivaltiota alettiin perustella kilpailukyvyllä ja palvelujärjestelmää alettiin ajatella investointina. Kun investoidaan hyvään koulutukseen ja terveydenhuoltoon, saadaan osaavia, innovatiivisia ja jaksavia työntekijöitä.

Työpaikka ja palkkatyö ovat aina olleet pohjoismaisen mallin peruspilareita. Sen ideaalina ovat olleet universaalit oikeudet ja niiden kautta saavutettava hyvinvointi, jotka valtion tehtävä on turvata. Tämä tapahtuu juuri palkkatyön kautta, molemmille sukupuolille. Palkkatyöstä tulee miltei oikeus tai ainakin etu. Suomen mallissa on paljon piirteitä myös keskieurooppalaisesta sosiaalivakuutus-ajattelusta, jossa työ antaa turvaa ja sitoo työntekijät yhteiseen tehtävään työnantajien kanssa (Aaltio 2013). Työn tekeminen ja työpaikka ovat siten olleet keinoja itsenäistyä, tulla turvatuksi, tulla arvostetuksi yhteisön jäseneksi ja olla vastuullisia kansalaisia.

Suunnanmuutoksen jälkeen työtä alettiin kuitenkin ajatella toisin: työllisyyden ja työnteon tulee edistää talouskasvua. Yhteiskuntapolitiikan tulee toimia talouspolitiikalle alisteisesti. Tätä tarkoitusta varten on valittu aivan erityinen työlinja. Jotta mahdollisimman moni saadaan työmarkkinoille parantamaan kilpailukykyä – sekä tasoittamaan kuuluisaa vakuutusmaksujen kestävyysvajetta – palkkatyön tulee olla kannattavaa. Sen pitää olla parempi vaihtoehto kuin mitä erilaisten etujen kautta voi saavuttaa. Siksi erilaiset etuudet on jätetty ansiotason kehityksestä jälkeen tietoisin poliittisin päätöksin. Sosiaaliturvaa muotoillaan työystävälliseksi: poistetaan ja huononnetaan kilpailevia etuja, tiukennetaan ansiosidonnaisen turvan ehtoja, tehdään eduista ”vastikkeellisia” ja parannetaan työsuhteeseen liittyviä etuja. Sosiaalipolitiikka ja työmarkkinapolitiikka ovat aktiivista ja aktivoivaa. Työystävällinen hyvinvointivaltio ikään kuin pakottaa kaikki ulos, ylös ja vapaiksi, innokkaiksi työntekijöiksi tai työhön valmentautuviksi.

Työystävällisyyden julma optimismi ja sen vaihtoehto

Työystävällisissä ja aktivoivissa käytännössä on hyviä puolia ja onnistuneita projekteja. On kohteita, joihin innokas ja joustava projekti-hyvinvointi sopii, esimerkiksi sellaiset joissa tarvitaan eri hallintokuntien välistä yhteistyötä tai tehdään jotain sellaista, mitä hallinnollinen järjestelmä ei kata. Mutta käytännössä on myös ongelmia. Optimismin ja sen mahdollisen julmuuden näkökulmasta voi erottaa kolmenlaisia arveluttavia seurauksia.

Ensinnäkin aktivointipuhe ja aktivointieteos oikeuttavat sellaisia-kin asioita, joita ei muuten pidettäisi oikeudenmukaisina tai kohtuullisina. Ihmisiä voidaan pakottaa työllistymiskursseille, vaikka he eivät jaksaisi. Ihmisiä tönitään ”oikeisiin töihin”, vaikka tuettu ja ohjattu välityöpaikka on ensin, mihin he pystyvät. Työvoimaviranomaiset voivat määrätä ihmisiä palkattomaan työharjoitteluun tai työelämävalmennukseen (Valtiontalouden... 2011). Julkisuudessa esitetään työttömiä rankasti syyllistäviä näkemyksiä; jos ennen työttömyys oli yhteiskunnan vika tai rakenteellinen ongelma, nyt se on yksilön omaa syytä. Hän ei ole kyllin työllistettävä.

Toiseksi aktivointipuhe köyhdyttää entisestään työn käsitettä. On paljon arvokasta työtä ja toimeliaisuutta, joka jää työystävällisen yhteiskuntapolitiikan katveeseen. Tällaisia ovat palkaton kointyö, hoivatyö, auttaminen, vapaaehtoistyö ja talkootyö. Kaikki itsestä huolehtiminen on työtä myös. Ja vaikka työ on ihmiselle elintärkeää, on muutakin yhtä perustavaa; leikkiminen, metsissä samoilu, mietiskely, lueskelu, pörrääminen ja kulmilla hengailu ovat tärkeitä inhimillisen toiminnan muotoja, puhumattakaan leppäämisestä ja siitä että tekee jotain vain siksi, että se on nautinnollista ja siitä saa mielihyvää.



Kolmanneksi työystävällinen yhteiskuntapolitiikka saattaa pakkota sen toimeenpanijat toimimaan vastoin eettisiä periaatteitaan, koulutustaan tai näkemystään. Jos projektin tuloksellisuutta ja jatkuvuutta mitataan työllistyneiden määrällä, mutta tämä numerotyöllistäminen aiheuttaa inhimillistä kärsimystä, miten toimia? Mitä sanoa harjoittelijalle, opiskelijalle, kanssaihmiselle ylipäättäen, kun tämä miettii, ottaako vastaan kyseenalainen työpaikka, koska se on kuitenkin parempi kuin ei mitään?

Kaikkiin näihin ongelmiin tai suoranaisiin vääryyksiin on olemassa puuttumisen tapoja. Ne pitää vaan tunnistaa, tunnustaa ja ottaa keskusteltaviksi. Joka tapauksessa joku tekee päätöksiä. Olisi toivottavaa, että ne, joilla on asiasta kokemus- tai tutkimustietoa, osallistuvat siihen. Hyssyttely ja ”meillä ei ole vaihtoehtoja” -tyyppinen päättely voidaan lopettaa. Vaihtoehtoja on aina, vaikka suuret linjat muuttuvat hitaasti erilaisten polkuriippuvuuksien takia. Jo tehtyjä päätöksiä voi olla vaikeaa purkaa. Huonot seuraukset joudutaan paikkaamaan uusilla huterilla päätöksillä. Tämä lisää usein byrokraatiaa. Siitä huolimatta vaihtoehtoja on aina. Julma optimismi voidaan kääntää luovaksi optimismiksi, jos lavennetaan työn käsitteen alaa ja löysennetään sen tiukkaa roolia ainoana porttina hyvinvointiin, sosiaaliseen turvallisuuteen ja säälliseen elämään.





Sari Siikasalmi

Digitaalinen osallisuus – utopiaa vai totta?

Foorumien vihaiset nuoret miehet huutelevat solvauksia nimimerkin takaa. Fanaattisuuteen asti elämäntavalleen uskolliset äidit arvostelevat kestovaippojen imutehoja ja naapuruston yhteisöllisyyden tasoa. Poliittisen broilerihauduttamon lupaavin vesa väittelee aatetoverin kanssa näkemysten millimetrieroista.

Kokonaisuuteen ei saa otetta. Verkon keskustelut ovat kohinaa, analyttisin silmin epäkoherenttia rymistelyä tai ihmismielen mustan puolen holtiton kaatopaikka. Osallisuutta?



Kyllä, toteaa tähän polemiikkiin haastatteleman Verkostoanatomian tutkija VTM Olli Parviainen. Verkko on Parviaiselle osallisuuden ja yhteiskuntatutkimuksen lähde, josta valtiotieteilijän ja ohjelmistokoodarin käsityöllä otetaan vankka analyysiote. Parviainen väittää, että viimeistään nyt myös sosiaalialan osaajien ja tekijöiden olisi kokoonnuttava verkon ääreen. Syitä on monia. Yksi niistä on osallisuuden – ja osattomuuden – syvä ymmärtäminen.

Suomalaiset ovat suhteellisen ahkeria verkon käyttäjiä, jo eurooppalaisittain aktiivisimpia. Tilastokeskuksen tieto- ja viestintäteknologian käyttö -tutkimuksen mukaan (2013) jo 89 prosenttia 16–74-vuotiaista käyttää nettiä ja jopa kolme neljästä käyttää sitä päivittäin. On odotettavissa, että jo aiemmin kiihtyvässä kasvussa ollut vanhempien ikäryhmien internetin käyttö on lisääntynyt. Nuoret ovat edelleen ikäryhmistä aktiivisin, mutta nettiä voi jo lukujen valossa tituleerata suomalaisten massamediaksi.

Eivät suuret käyttäjäluvut silti vielä kesää tee. Parviaista kiinnostaa erityisesti ihmisten itsensä tuottama sisältö: foorumien keskustelut ja sosiaalinen media.

- Netti on edelleen tiedonhaun apuväline, uutisten lähde ja asiointikanava, mutta mitä eniten se on myös yhteisöllisyyden ja osallisuuden näyttämö. Esimerkiksi suosituimpaan sosiaalisen median sovellukseen, Facebookiin, on rekisteröitynyt noin kaksi miljoonaa suomalaista. Foorumeilla käydään satojen vastausten mittaisia keskusteluketjuja. Miksi emme haluaisi ymmärtää, kun ihmiset näin suuressa mittakaavassa haluavat täysin oma-aloitteisesti nostaa asioita yhteisölliseen tekemiseen, Parviainen kysyy.

Kohina on silti karmea. Miten Lady Gagan konsertin sadat ”peukutukset” ja pikkuserkun tytön rippijuhlakuvat kääntyvät sosiaalityön ja osallisuuden edistäjiksi?

Parviainen innostuu. Iso osa hienoutta on verkon asetelma, joka vastaa itse asiassa rakenteeltaan mitä tahansa kokoushuonetta tai baaria. Keskustelut käydään tosin joskus julkisuuden mittakaavaltaan melko paljon laajemmissa piireissä.

- Verkon pienimmissäkin keskusteluissa satoja ihmisiä, joista jokainen on kirjoittanut valmiiksi ylös sen, mitä baarijakkaraltaan sanoo. Harvoin on osallistumisen tutkijalla edessään valmis, auki kirjoitettu laadullisen tai määrällisen tekstin tutkimuksen aineisto, Parviainen kertoo.

Niin, aiemmin laitettiin nauhuri baarin kulmapöytään ja haastateltiin, kuunneltiin ja kirjoitettiin tekstiksi analyysia varten. Viekö Parviainen nyt nauhurin verkkoon?

- Tavallaan juuri näin. Aluksi tehdään tietokoneohjelma, joka hakee halutun verkkokeskustelun. Sitten kuvataan keskustelua toisella ohjelmalla ja lopuksi tulkitaan tuloksia, määrällisesti ja tai laadullisesti, Parviainen tiivistää.

Parviaisen loughinnan avulla voi selvittää, kuka keskustelee, miten keskustelijat ovat toisiinsa liitoksissa, mistä asioista keskustellaan ja miten keskustelun teemat ovat suhteessa toisiin teemoihin. Ja taas, suuressa mittakaavassa. Parhaimmillaan tuloksena on ällistyttävä yhdistelmä määrällisesti yleistettävää, laadullista analyysiä suomalaisten verkkokeskustelijoiden mielen maantieteestä. Analyysissa voidaan tasapainotella hyvin yleisen ja yksityisen välillä.

- Oikein toteutettuna on kyse samasta asiasta kuin 1000 ihmisen mielipidetiedustelussa, mutta vain kymmenkertaisella mittakaavalla. Mennään ihmisten luo ja annetaan heidän oma-aloitteisesti

määritellä, kuka puhuu, mitä ja mistä. Todellista osallisuutta, jossa olisi paljon mahdollisuuksia demokratiankin kehittämiseksi, Parviainen kertoo.

Kuuntelulla ja läsnäololla verkossa voi ymmärtää esimerkiksi, millaisiin teemoihin suomalaiset yhdistävät omia pelkojaan vaikkapa maahanmuuttajia kohtaan. Puhumattakaan siitä, että osaisimme hyödyntää verkon keskusteluita vaikkapa alueellisessa kansalaiskeskustelussa ja demokratiassa. Tutkimusotetta käytettiin apuna myös terveys- ja hyvinvointijärjestöjen kattojärjestön SOSTEn verkkoviestinnän suunnittelussa, kun haluttiin selvittää, missä ja millä termeillä hyvinvoinnin ja terveyden edellytyksistä verkossa keskustellaan.

- Onnistunut osallisuushankkeiden viestinnän suunnittelu ei lähde omista lähtökohdista vaan ensin selvitetään, missä ja mitä kohderyhmän ihmiset puhuvat, Parviainen tiivistää.

Hyvälläkin menetelmällä on heikkoutensa, Parviainen tunnustaa. Koodatut työkalut eivät poista paikallistuntemuksen tarvetta. Tutkija ei voi mennä yhdelle verkkopalstalle ja todeta Suomen olevan siinä. Teknisen osaamisen lisäksi tarvitaan verkkopaikallistuntemusta.

- Tutkimuksen ehdottomasti hankalin osuus on se, että pitää tietää, missä keskustelu käydään. Kainuulaisen työttömän maailmaa ei pystytä peilaamaan Demin keskustelupalstalta. Siksi paikallisenkin osallisuusaktivistin on tunnettava verkko-maailmansa.

Osallisuuden suhteen verkolla on myös rajansa. Parviaisen mukaan on aina muistettava, että nuoret ovat painotettu ryhmä. Myös tietyt aiheet vetävät puoleensa erilaista yleisöä: sosiaali- ja terveysasioista

keskustelevat lähinnä naiset – miesten käymiä keskusteluja on vaikea löytää. Mutta miesten osallisuudesta voi ymmärtää paljon seuraamalla oikein silmin vaikkapa BMW-autotuning -sivustoa!

– Mitä enemmän aikaa ihmisillä on, sitä enemmän he verkkoa käyttävät, myös keskusteluun ja sosiaaliseen mediaan. Kun etsin aineistoa verkosta, löydän paljon lapsiaan kotona hoitavien äitien tai 16–25-vuotiaiden nuorten kirjoituksia. Isoissa tekstimassoissa toistuva tyyli ja sanasto usein osoittavat myös sen, ettei keskustelijoiden pääjoukko muodostu useinkaan ylemmistä toimihenkilöistä. Verkossa on paljon osattomia ja yhteiskunnan laidalla olevia, Parviainen kertoo.

Nyt Parviainen pääsee myös ääri- ja vihapuheen äärelle.



– Tutkimus osoittaa, että verkkokeskustelut polarisoituvat vahvasti – omalle arvomaailmalle epämieluisiin keskusteluihin ei mieluusti osallistuta kovin syvällisesti. Korkeintaan huudellaan ja haukutaan. Tämän takia usein yhdessä paikassa päädytäänkin keskustelemaan hyvin samanmielisessä porukassa. Tästä vastavasti syntyy omia puolesta ja vastaan -ryhmittymiä, jotka on tutkimuksessa huomioitava tasapuolisesti.

Sama ilmiö toistuu Parviaisen mukaan ihmisten arkipäiväisessä elämässä. Harva jatkaa syvällistä kanssakäymistä tai ystävyyttä ihmisen kanssa, joka päivittäin huutaa äänihuulet sinisenä toisen olevan toitaalisena väärässä.

Verkkokeskustelujen puolesta–vastaan -ryhmittyminen kuitenkin osoittaa sen, ettei internetistä taida olla ihmeläkkeeksi jatkuvasti syvenevään ihmisten kokemuspöirien erilaistumiseen ja eriarvoistumiseen.

Parviaisen mukaan verkon keskustelut voivat kuitenkin kertoa paljon yhden kokemuspöytä osallisuuden teemoista. Verkkokeskustelut ovat esimerkiksi yksi areena syrjäytyneiden pahoinvoinnin purkamiselle. Verkkosisältöjen analyysi tarjoaisi keinon ymmärtää niitä aiheita, jotka herättävät ihmisten keskuudessa tuskaa ja arkielämän tragedioita.

Onko Parviainen nyt siis etsimässä kouluampujia?

- Tässä ei ole kyse valvonnasta, vaan mielenkiintoisempaa on kuunnella ja etsiä ihmisten omista teksteistä asioita, joita väkivaltapuheeseen liitetään. Kuka nähdään vastuullisena tahona, keneltä odotetaan toimenpiteitä? Korostetaanko yhteiskunnan vai yksilön vastuuta? Onko kyse rahasta tai huolesta? Miten tätä joukkoa voisi ja pitäisi kutsua mukaan osallisuuteen? Isojen laadullisten aineistojen kanssa voitaisiin päästä kiinni koko yhteisön läpikulkeviin teemoihin.

Elämän nurjan puolen analyysin lisäksi verkko tarjoaa ikkunan ihmisten yhteiskunnallisen osallistumisen tutkimukseen. Parviaisen ja kumppaneiden vuonna 2012 julkaiseman tutkimuksen mukaan Facebookin eniten kommentteja keräävät aiheet ovat viihde ja iloisenä yllätyksenä – politiikka! Poliitiikan keskustelunavaus kerää suomalaisessa Facebookissa keskimäärin 17 kommenttia, viihdeteeman keskustelunavaus 12.

Verkon osallistumisen paikkojen kuunteleminen, ymmärtäminen ja hyödyntäminen on keskeistä etenkin sosiaali- ja terveystieteen järjestötoiminnassa. Uudistuvalla ja järjestötoiminnalla ei ole varaa jättäytyä pois ihmisten arkikeskusteluista, verkossakaan. Samalla opitaan myös hyödyntämään verkon osallistumismuotoja oman viestinnän ja koko toiminnan muotoilussa.

- On pieni ajatusvirhe, että hallinto tai järjestöt rakentavat kansalaisvaikuttamiselle ja -keskustelulle erilliset paikat verkossa, joihin ihmiset automaattisesti etsiytyvät. Eihän torille pystytettyyn teltaankaan saada ihmisiä keskustelemaan tuosta noin vaan. Tehokkaampaa on mennä kuuntelemaan ja keskustelemaan sinne, missä ihmiset jo ovat.

Verkkoon ja kahviloihin. Ja vaikka sinne autotuunaussivustolle.

(Artikkeli on julkaistu aikaisemmin otsikolla ”Tunkiosta arreetiksi – verkko viestinnän suunnittelun lähteenä. Sosiaalitieto 9/2012. s. 11–13.)





Pekka Mykrä

Osallisuutta raha-automaattivustuksilla

Moniulotteisen osallisuus-käsitteen käyttö on lisääntynyt räjähdysmäisesti viime vuosina. Aktiivinen keskustelu on myönteinen asia. Osallisuudesta on tullut muotikäsite, mikä ei ole tainnut koskaan minkään käsitteen kannalta olla pelkästään myönteinen asia. Tässä artikkelissa osallisuutta tarkastellaan RAY:n avustusjärjestelmän näkökulmasta. Yleisellä tasolla ei ole vaikea osoittaa, että raha-automaattivustuksilla tuetussa järjestötoiminnassa on kyse nimenomaan kansalaisten osallisuudesta. Toisaalta sen osoittaminen, että jossain toiminnassa on kyse osallisuudesta, ei vielä lämmitä ketään, vaan tärkeämmät kysymykset ovat paljon syvemmällä.

Kun ihmisten osallisuutta käytännön toimintojen tasolla vaalitaan tai vahvistetaan, asioiden konkretisoimiseksi tärkeitä kysymyksiä ovat ainakin: 1) osallisena missä, 2) osallisena millä tavalla, 3) osallisena kenen ehdoilla ja 4) kenen osallisuudesta puhutaan. Hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta ehkä se kaikkein tärkein kysymys on: 5) millä tavalla osallisuus lopulta vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin.

Osallisuushanke Salli on hyvä esimerkki raha-automaattivastuksilla tuetusta nykyaikaisesta verstaasta, jossa on tietoisesti yhdistetty 'osallisuutta' ja uusien toimintamallien konkreettista kehittämistä ja haettu vastauksia osallisuuden kysymyksiin.

Osallisuuden kaksi puolta



Nykymuotoinen osallisuuskeskustelu on 2000-luvun ilmiö. Keskustelu ei varmaan olisi syntynytäkään, jos kaikki olisivat kaikkeen siihen liittyvästä samaa mieltä. Keskustelun syntyminen ei myöskään tarkoita, etteivätkö ihmiset sitä ennenkin olisi olleet osallisia tai osattomia. Yhtä mieltä oltaneen siitä, että osallisuudella on läheinen yhteys hyvinvointiin. Myös hyvinvointi on sekä ilmiönä että käsitteenä moniulotteinen. Hyvinvointi edistää osallisuutta ja sen toteutumisen mahdollisuuksia. Osallisuus puolestaan vahvistaa hyvinvointia ja sen edellytyksiä. Uutta tässä taitaa olla se, millä tavoin osallisuus on 'uutena juttuna' tullut sekä hyvinvoinnista käytävään keskusteluun että hyvinvoinnin käsitteeseen.

Osallisuus on aiemmin tullut tutuksi oikeuslaitoksen ja juridiikan piirissä, dekkareista ja rikossarjoista puhumattakaan. Osallisuus ja 'olla osallisena' ovat yleisiä sanoja lakiteksteistä, asianajajien puheista, oikeuslaitoksen ratkaisuista: olla osallisena rikoksessa. Oikeuslaitoksen toiminnasta suuri osa on sen selvittämistä, onko joku ollut osallisena, millä tavoin on ollut, onko ollut tahtoen vai tahtomattaan ja mitä siitä sitten pitäisi seurata. Vaikka näistä on aika pitkä matka hyvinvoinnin

kysymyksiin, ne ovat hyviä rautalankamalleja siitä, millaisia ulottuvuuksia osallisuus sisältää. Osallisuus on mukana olemista samassa juonessa, myötävaikuttamista johonkin, porukoihin kuulumista eli jonkinlaista tietoista toiminnallista aktiivisuutta. Toisaalta osallisuuteen liittyy ehdottomasti se toinen puoli. Osallisuus tuottaa osallisille jotain, joko konkreettista hyötyä (mitä tahansa se onkin), oikeuksia, mahdollisuuksia tai vähintään myönteisiä kokemuksia 'johonkin kuulumisesta'. Osallisuuden palkitsevuus tukee toiminnallista aktiivisuutta ja päinvastoin.

Osallisuus ja osallistuminen liittyvät konkreettisella tavalla suomalaisen demokraattisen yhteiskunnan peruskysymyksiin. Kansanvaltaa on vaikea edes ajatella ilman, että kansalaiset osallistuvat heille kuuluvan vallan käyttämiseen, ilmaisevat omia käsityksiään, ovat mukana tekemässä aloitteita, valmistelemassa asioita, päättämässä niistä ja antamassa niistä palautetta. Samalla he pääsevät osalliseksi myös siitä hyvinvoinnista, elintasosta ja elämisen mahdollisuuksista, joita yhteiskunnan toimeliaisuudella saadaan aikaan. Osallisuuden kahta puolta ilmentää sekin, että vaalien aikaan käydään usein yleisökeskustelua siitä, onko sellaisilla ihmisillä oikeutta arvostella vallanpitäjiä, jotka eivät itse ole osallistuneet heidän valitsemiseensa.

Suomalainen valtiovalta onkin useimmiten ilmaissut huolensa osallisuudesta silloin, kun kansalaisten aktiivisuudessa käydä vaaliuurnilla on tapahtunut ei-toivottua kehitystä. Näissä yhteyksissä osallisuus ja osallistuminen ovat tarkoittaneet nimenomaan osallistumista yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Näistä lähtökohdista valtiovalta on käynnistänyt useita hankkeita kansalaistoiminnan aktivoimiseksi. Tässä yhteydessä on tietysti hyvä muistaa, että 1990-luvun lopussa uudistettuun Suomen perustuslakiin kirjattiin lausuma: ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (Perustuslaki 11.6.1999/731, 14 §).



Osallisuus hyvinvoinnin ulottuvuutena

2000-luvulla on vaikea löytää hyvinvointiin liittyvää lainsäädäntöhankeetta tai julkishallinnon toimenpideohjelmia, jossa osallisuus terminä ei olisi näkyvästi mukana. Kun aiemmin puhuttiin enemmän osallistumisesta, viime vuosina ylätason yleiskäsitteeksi on yhä vahvemmin tullut osallisuus. Karkeasti voisi sanoa, että osallistumisessa korostuu subjektin toiminta, kun taas osallisuus on käsitteenä paljon laajempi. Se sisältää myös sen, mistä subjekti toiminnallaan pääsee osalliseksi.

Vuoden 2006 nuorisolain valmistelu on käsitteen määrittelyn näkökulmasta mielenkiintoinen prosessi. Lakia koskevassa hallituksen esityksessä osallisuus-termiä ei vielä käytetty. 'Osallistuminen' esiintyy siinä parikymmentä kertaa. Useimmiten sitä käytetään merkityksessä 'nuorison osallistuminen itseään koskeviin päätöksiin'. Osallistuminen yhdistettiin läheisesti kansalaistoimintaan, aktiiviseen kansalaisuuteen ja sosiaaliseen vahvistamiseen. Myöhemmissä keskusteluissa nuo kaikki on linkitetty tai jopa sisällytetty osallisuuteen.

Muutama nuorisolain valmisteluprosessista poimittu virke kuvaa hyvin tuota ajattelutapaa:

”Nuorten kansalaistoiminta on osa aktiivista kansalaisuutta. ... Aktiivinen kansalaisuus on yhteisön jäsenyyttä. Se voi olla elämäntapavalintoja sekä erilaista yhteiskunnallista aktivismia. ... Sosiaalinen vahvistaminen on kohdennettua toimintaa, joka keskittyy syrjäytymisen riskiryhmässä oleviin nuoriin. Sosiaalisella vahvistamisella korvataan syrjäytymisen ja syrjäytymisen ehkäisyn käsitteet. Sosiaalinen vahvistaminen ei ole syrjäytymisen ehkäisyn tapaan käsitteellisesti leimaava, vaan kyseessä on prosessi, jossa parannetaan asteittain nuoren elämäntilannetta ja -hallintaa. Sosiaalisen vahvistamisen tavoitteena on nuoren

saaminen yhteisölliseen toimintaan aktiiviseksi kansalaiseksi”
(Hallituksen esitys Eduskunnalle. 2005. HE 28/2005).

Tekstissä kuvatussa mielessä ’sosiaalinen vahvistaminen’ onkin luonteella tavalla ’syrjäytymisen ehkäisyn’ synonyymi. Se tarkoittaa kutakuinkin samaa kuin ’osallisuuden vahvistaminen’. Ne kaikki ovat hyvinvoinnin edistämisessä ehdottoman tärkeitä tavoitteita.

Jo pari melko satunnaisesti valittua esimerkkiä aivan viime vuosilta kuvaavat hyvin osallisuus-käsitteen esiinmarssia sekä hyvinvointiin liittyvässä yhteiskunnallisessa keskustelussa että politiikassa ja lainsäädännössä. Kun pääministeri Matti Vanhasen II hallitusohjelmassa vuodelta 2007 osallisuus mainittiin yhden kerran, on pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa kymmenkunta mainintaa osallisuuden vahvistamisesta. Osallisuus on hallitusohjelmassa esillä muun muassa tähän tapaan:

”Perheiden hyvinvointia ja jokaisen yhteiskunnallista osallisuutta lisätään. ... Työmarkkinoita, verotusta ja sosiaaliturvaa on kehitettävä osallisuuden ja työllisyyden näkökulmasta. ... Vahvistetaan nuorten osallisuutta ja aktiiviseksi kansalaiseksi kasvamista. ... Jokaiselle lapselle ja nuorelle taataan edellytykset ja pääsy osallisuuteen tietoyhteiskunnassa. ... Köyhyys ja syrjäytyminen aiheuttavat muun muassa inhimillistä kärsimystä, terveyseroja ja eriarvoisuutta. Hallitus toimii voimakkaasti köyhyyttä ja syrjäytymistä vastaan. Tämä edellyttää eri sektorien ja hallinnonalojen yhteisiä toimia, työllisyyden, työkyvyn ja osallisuuden vahvistamista sekä sosiaaliturvasta huolehtimista”.
(Valtioneuvoston kanslia 2011.)

Toisena hyvänä esimerkkinä julkisesta ohjelmasta voi mainita sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman II-vaiheen

(Kaste-ohjelma 2012–2015). Siinä osallisuus esiintyy 13 kertaa. Ohjelman yhtenä keskeisenä tavoitteena on parantaa riskiryhmien mahdollisuutta osallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen. Laajemminkin ohjelman periaatteita ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Kaste-ohjelmassa riskiryhmien osallisuuden edistämiseen sisältyvät muun muassa pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien työelämäosallisuuden edistäminen, vammaisten henkilöiden, etnisten ja kielellisten vähemmistöjen, maahanmuuttajien sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien koulutusmahdollisuuksien ja työllistymisen parantaminen ja pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen.

Kolmanneksi voi viitata hyvinvointipolitiikkaa maassamme ohjavan sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivun tekstiin 'Osallisuuden edistäminen':

”Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. ... Sosiaali- ja terveyspolitiikalla tuetaan eri-ikäisten lasten ja aikuisten, naisten ja miesten sekä kieli-, kulttuuri- ja muiden vähemmistö- tai erityisryhmien osallisuutta ja ihmisarvoista elämää. Näihin asioihin vaikutetaan keskeisesti myös työtä, asumista, koulutusta, liikkumista, ympäristöä ja rakentamista koskevilla ratkaisuilla. Osallisuuden vahvistamisessa STM:n vastuulla ovat köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäiseminen, asumisen tukeminen palveluilla ja asumistuella, vammaispoliittiset kysymykset, romanipoliittiset kysymykset, maahanmuuttajien ja muiden erityisryhmien hyvinvointi ja terveys, sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistaminen, viimesijaisen toimeentulon turvaaminen.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)



RAY:n avustusjärjestelmä edistää osallisuutta

RAY:n avustusjärjestelmä on osa yhteiskunnan julkishallinnollisia rakenteita. Se täytti 75 vuotta vuonna 2013. Avustustoimintaa ohjaavat lukuisat säädökset ja oma laki (Laki raha-automaattiavustuksista 1056/2001). Avustustoiminnan säädösten taustalla on aina ollut lainsäätäjän ajatus siitä, että kansalaistoiminnan tukeminen julkisella rahoituksella on yhteiskunnan kannalta järkevää siksi, että kansalaisten toimeliaisuus järjestöissä on yhteiskunnalle ja demokratialle hyväksi. Osallisuudeksi sitä ei nimitetty vielä 1990-luvun lopullakaan, jolloin nykylainsäädäntö luotiin ja avustustoimintaa ohjaavat säädökset ja avustusehdot nostettiin lain tasolle.

Avustuslain yläkäsitteenä on hyvinvointi ja terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Periaatteessa kaiken, mitä RAY-avustuksilla tuetaan, pitää jollain tavalla liittyä hyvinvoinnin edistämiseen. Säädösten mukaan RAY-avustukset kohdennetaan 1) yleishyödyllisille oikeuskelpoisille yhteisöille (järjestöille) ja 2) terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Tässä mielessä se, mitä tänään ymmärrämme osallisuudella, kytkeytyy kahdella tavalla raha-automaattiavustuksilla tuettuun toimintaan. Järjestötoiminnassa mukana oleminen on sellaisenaan kansalaisten osallisuutta ja pohjautuu perustuslakiin kirjattuun kansalaisten yhdistymisvapauteen. Toiseksi RAY-avustuksilla tuetun järjestötoiminnan tavoitteena ja lähtökohtana on hyvinvoinnin edistäminen. Ja hyvinvoinnin olennaisena ulottuvuutena on osallisuus.

Sosiaali- ja terveysministeriön nykyisen strategian Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 valmistelun yhteydessä ministeriö laati ’järjestöpoliittiset linjaukset’. Osallisuus esiintyy siinä kuusi kertaa, ehkä painokkaimmin ilmaisussa ”Sosiaalisesti kestävä yhteiskunta kohtelee kaikkia yhteiskunnan jäseniä reilusti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut”.

Järjestötoiminnan ja osallisuuden yhteys on muotoiltu tiiviiksi.

”Kansanterveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisessä ministeriö korostaa kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia ja niiden kehittämistä. Järjestöjen organisoima vertaistuki, matalan kynnyksen kohtaamispaikat ja vapaaehtoistoiminta tukevat hyvin ihmisten osallisuutta.

Järjestötoiminta tarjoaa mahdollisuuden kansalaisten ja väestön eri ryhmien aktiiviseen osallistumiseen yhteiskunnan rakentamiseksi. Kansalaisjärjestöjen haaste on tunnistaa apua tarvitsevat ryhmät ja toimia siten, että myös muutoin syrjään jäävät pääsevät osallisiksi hyvinvointivaltion sosiaaliturvasta, sosiaalipalveluista sekä tuke antavista yhteisöistä ja verkostoista.”
(Sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöt sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kumppaneina 2011.)



RAY avustaa vuosittain suoraan noin 800 sosiaali- ja terveysalan järjestöä. Kun mukaan lasketaan ne paikalliset ja alueelliset jäsenjärjestöt, joiden toiminta saa välillistä tukea emojärjestöjensä kautta, luku on noin seitsenkertainen. Sosiaali- ja terveysjärjestöissä on palkattua henkilöstöä noin 30 000 henkeä, joista RAY:n avustuksilla palkattuja on noin viidennes. Kaikki järjestöihin palkatut työntekijät ovat tietysti omien työsopimustensa kautta ’osallisia työmarkkinoilla’. Tämän lisäksi kansalaisjärjestötoiminnoissa on eri tavoin osallisina valtaosa suomalaisista. Osa on mukana vapaaehtois- ja vertaistoiminnoissa, osa osallistuu järjestöjen tapahtumiin ja toimintoihin ja osa saa järjestöiltä apua, tukea, ohjausta tai neuvontaa. Oma osallisuuden muotonsa on sekin, että ihmiset rahoittavat järjestötoimintaa jäsenmaksuin ja muilla tavoin.

Suomalaisessa järjestelmässä kansalaisjärjestöt, jotka saavat julkista tukea, ovat yhteiskunnan rekisteröimiä (yhdistys- ja säätiörekisteri).

Oikeuskelpoisuus on avustuksen saamisen ehtona. Yhdistyslaki ja lukuisat muut säädökset ohjaavat niiden toimintaa. Tältäkin puolelta katsottuna järjestötoiminta on varsin tiukasti 'osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa'.

Hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta katsottuna osallisuuden vahvistamisessa on useimmiten kyse pyrkimyksistä vahvistaa heikommassa sosiaalisessa tai taloudellisessa asemassa olevien ihmisten tai väestöryhmien asemaa. Heikompiensaisten auttaminen on aina ollut sosiaali- ja terveysjärjestöjen selkeä missio. Suurin osa alan järjestöistä on alun perin syntynyt auttamaan tavalla tai toisella tukea tarvitsevia kanssaihmisiiä. Kun RAY-avustukset jaetaan järjestöiltä tulevien hakeusten perusteella, ei ole kovin suuri ihme, että avustustoiminnassa heikommassa asemassa olevien väestöryhmien auttaminen on aina ollut merkittävä osa-alue.

Osallisuuden vahvistamisesta on konkreettisesti kyse monissa järjestöjen toiminnoissa, vaikka osallisuuden käsitettä ei toimintasuunnitelmissa välttämättä käytetäkään. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi:

vertaistoiminnot, toimintakykyä edistävät ja kuntouttavat toiminnot, järjestölähtöinen auttamistoiminta, lapsiperheiden hyvinvointiin ja suoriutumiseen liittyvät toiminnot, matalan kynnyksen kohtaamispaikat ja toimintakeskukset, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden sosiaalinen tuki, sosiaalinen lomatoiminta ja erityisryhmien asumiseen liittyvät toiminnot.

Heikompien väestöryhmien oikeuksien valvonta on puhtaasti osallisuuden edistämistä. Myös järjestöjen palvelujen kehittämisessä on useimmissa tapauksissa kyse siitä, että palvelujärjestelmän ulottumattomiin jäävät väestöryhmät ja heidän tilanteensa pyritään saamaan palvelujärjestelmässä tavalla tai toisella huomioiduiksi.

Lopuksi

Yhteiskunnan kehitys muuttaa toiminta- ja elinympäristöjä ja samalla niitä edellytyksiä, joissa kansalaisten elämä ja hyvinvointi toteutuvat. Omat syynsä on sille, miksi ja miten esimerkiksi yksinäisyys näyttää lisääntyvän ja millä tavoin se on uhka ihmisten kokemalle hyvinvoinnille. Sama koskee 'tietoyhteiskuntavalmiuksia', joista on yhä vahvemmin tulossa osallisuuden edellytys. Yhteiskunnan toiminnoissa mukana pysyminen edellyttää kansalaisilta tänään aivan toisenlaisia valmiuksia kuin yksi tai kaksi sukupolvea sitten. Väestön ikärakenteen muutos ei sellaisenaan ole hyvinvointiongelma, mutta siihen liittyy yksilön hyvinvoinnin riskejä ja samalla haasteita palvelujärjestelmälle.

Yhteiskunnan kehitys ei automaattisesti tuota hyvinvointia kaikille. Sama kehitys, joka synnyttää huolen osallisuuden rapautumisesta, lisää ihmisten mahdollisuuksia olla yksilöllisiä. Haluamme hakeutua omiin juttuihimme tai päättää tietoisesti olla osallistumatta johonkin.

Yksi ajankohtaisimpia teemoja osallisuudesta ja syrjäytymisestä käytävässä keskustelussa on vaikeasti työllistyvien nuorten kiinnittyminen työelämään ja sitä kautta heidän mahdollisuutensa omiin ansiotuloihin ja itsenäistymiseen sekä täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Yhtenä rajattuna osallisuuteen liittyvänä hankkeena RAY käynnistää nuorten työllistymisen edistämiseen tähtäävän avustusohjelman vuodelle 2014 myönnettyillä avustuksilla. Paikka auki -ohjelman päämääränä on vahvistaa työelämän ulkopuolella olevien nuorten työelämävalmiuksia ja mahdollisuuksia päästä ansiotyöhön. Ohjelman tavoitealueista toinen tukee nuorten työelämävalmiuksien vahvistamiseen liittyvien toimintamallien kehittämistä ja toinen nuorten palkkaamista järjestöihin työkokemusta hankkimaan. (Paikka auki 2014–2017.)





Aki Siltaniemi & Anne Astikainen

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen osallisuus Kaste-ohjelmassa

Tässä artikkelissa tarkastelemme Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste) suhdetta järjestöihin järjestöjen osallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) on sosiaali- ja terveysministeriön keskeinen tapa ohjata sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Ohjelmassa määritellään sosiaali- ja terveys-

alan uudistamisen tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Keskeisiä tavoitteita ovat hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ja rakenteiden asiakas-keskeisyys. Tavoitteiden saavuttamiseksi haetaan muun muassa parempaa monialaista yhteistyötä eri hallinnonalojen, kuntien, järjestöjen, yritysten sekä koulutus- ja tutkimuslaitosten kanssa. (ks. tarkemmin Järjestöt ja Kaste 2012; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Tämän artikkelin aineisto perustuu vuoden 2013 Sosiaalibarometrin ja Järjestöbarometrin kyselylomakkeen yhteydessä kerättyihin tietoihin Kaste-ohjelmasta (Eronen ym. 2013a; Eronen ym. 2013b). Lisäksi artikkelin aineistona käytetään Kaste-hankkeille vuosina 2010 ja 2012 tehtyjä erillisiä kyselyitä sekä ensimmäisen kyselyn pohjalta laadittua, julkaisematonta työpaperia (Vuorinen 2012).

Vuonna 2012 tehtyyn kyselyyn vastasi osa syksyllä 2012 käynnissä olleista hankkeista ja osahankkeista (n=60). Vuonna 2010 tehtyyn hie- man eri sisältöiseen kyselyyn vastasi 14 Kaste-hankekokonaisuuden ja 43 osahankkeen hankevastaavaa. Kyselyt luotiin alun perin järjestöjen kiinnittymisen seurantaan varten eikä tuloksia ole aiemmin raportoitu. Lisäksi tuomme mukaan arkihavaintoja kehittämistyöstä.

Kaste-ohjelman tunnettuus kohtalaista



Ennen kuin voidaan puhua osallisuudesta, on tiedettävä, mistä voi olla osallinen. Vastaaajilta tiedusteltiin sitä, miten hyvin he tuntevat Kaste-ohjelman. Voi sanoa, että ainakin sosiaali- ja terveysjohto tuntee ohjelman. Järjestöjen keskuudessa tunnettuus on heikompaa, näin varsinkin paikallistasolla toimivissa järjestöissä. Kun kyse on hallinnonalan keskeisestä valtio-ohjauksen välineestä, ohjauksen toimivuuden kannalta kaikkien tulisi olla hyvin tietoisia ohjelman sisällöllisistä päämääristä.

Kaiken kaikkiaan lähes 80 prosenttia sosiaalijohtajista katsoo tuntevansa ohjelman vähintään kohtalaisesti. Puolet sosiaalijohdosta katsoo tuntevansa sen vähintään melko hyvin. Vain noin viidesosa katsoo tuntevansa ohjelmaa vain vähän tai melko vähän.

Terveyskeskusten johdossa Kaste-ohjelma tunnetaan heikommin kuin sosiaalijohtajien keskuudessa. Heistä 63 prosenttia tuntee sen vähintään kohtalaisesti. Puolet katsoo tuntevansa Kaste-ohjelman vähintään melko hyvin. Runsas kolmannes tuntee ohjelman huonosti tai melko huonosti.

Kun Kaste-ohjelman tunnettuutta tiedusteltiin paikallistasolla toimivilta sosiaali- ja terveysjärjestöiltä (paikallisyhdistykset), muuttuvat tunnettuutta koskevat tulokset lähes päinvastaisiksi verrattuna julkisten palveluntuottajien vastauksiin. Yli puolet (56 %) paikallisyhdistyksistä ei tunne ohjelmaa ollenkaan ja kolmannes katsoo tuntevansa sitä vähän. Vain kuusi prosenttia katsoo tuntevansa sen kohtalaisesti ja kuusi prosenttia hyvin. Tunnettuutta voidaan toisaalta pitää yllättävän hyvänä, sillä Kaste-ohjelmaan osallistuminen ei ensisijaisesti ole järjestöjen ydintyötä, vaikka niiden toiminnan tavoitteet saattavat olla ohjelman tai osaohjelmien kanssa samansuuntaisia. Kaste-ohjelman valtakunnalliset tavoitteet tai sisällöt eivät myöskään välttämättä suoraan kosketa paikallisella tasolla toimivia yhdistyksiä. Oleellista lienee kuitenkin se, että silloin kun järjestöillä on sisällöllisiä yhtymäkohtia Kaste-työhön, olisi hyödyllistä tunnistaa yhteisiä tavoitteita ja hyödyntää syntyvää synergiaa tehokkaasti.

Voidaan olettaa, että valtakunnallisten liittojen aluetyöntekijät tuntevat Kaste-ohjelman paremmin kuin paikallistoimijat. Ohjelmaan liittyvät tiedotustilaisuudet ovat pääasiassa olleet avoimia koko järjestökentälle, mutta niiden osallistujakunta on koostunut paljolti järjestötyötä ammatikseen tekevästä eikä niinkään vapaaehtoisista ja ruohonjuuritason toimijoista. Paikallisyhdistystoimijat ovat usein kokeneet Kaste-kehittämisen olevan kaukana niiden omasta substanssista. Kiinnittyminen

Kasteeseen on edellyttänyt pitkiä yhteistyön perinteitä ja yhdistyksen tunnettuutta alueellaan. Osa paikallistoimijoista on saattanut olla mukana jossakin osahankkeessa tunnistamatta tätä Kaste-yhteistyöksi.

Järjestöjen osallistuminen Kaste-ohjelmaan vaihtelee



Kaste-hankkeiden edustajille suunnatusta kyselystä kävi selkeästi ilmi, että järjestöt ovat mukana Kaste-hankkeissa eri tasoilla. On huomattava, että arviot koskevat ennen kaikkea Kaste-ohjelman ensimmäisen kauden hankkeita. Järjestöt ovat mukana hankkeiden ja osahankkeiden ohjausryhmissä, mutta myös konkreettisesti toteutuksessa. Kyselyyn vastanneista hankkeista 45 prosentilla on järjestöedustaja mukana ohjausryhmässä. Yli 70 prosentissa hankkeista järjestöt ovat osallistuneet käytännön hanketyössä. Avovastausten perusteella tämä on tarkoittanut useimmiten yhteisiä tapahtumia, koulutuksia, seminaareja, työryhmiä ja työpajoja, mutta myös varsinaista toimintaa. Järjestöt ovat olleet mukana myös yhteisessä kehittämisessä ja suunnittelussa sekä tarjonneet asiantuntijoita ja kokemusasiantuntijoita. Lisäksi vajaassa puolessa hankkeista järjestöt ovat olleet mukana jollain muulla tavalla, yhteisessä kampanjassa, seminaarissa tai teemapäivässä. Mukana oleminen on voinut tapahtua myös yhteisten asiakkuuksien tai kehittämisintressien kautta.

Järjestöyhteistyö näkyy vahvana julkisten palveluntuottajien vastauksissa. Yhteistyötä sosiaali- ja terveysjärjestöjen kanssa selvitettiin kysymällä sosiaalijohtajilta ja terveyskeskusten johtajilta, onko heidän organisaationsa mukana jossain Kaste-ohjelman toiminnassa, jossa tehdään yhteistyötä sosiaali- ja terveysjärjestöjen kanssa. Sosiaalijohdosta 61 prosenttia ja terveyskeskusten johdosta 67 prosenttia ilmoitti olevansa mukana tällaisessa toiminnassa.

Järjestöistä Kaste-yhteistyössä ovat yleisimmin mukana ne, joilla on tunnettu maine, yhteistyön perinteet sekä esimerkiksi piiriorganisaatio, jonka kautta paikallistyötä on helpompi koordinoita. Ensimmäisen Kaste-kauden hankkeet rakennettiin pääasiassa ikäkausijattelun pohjalle ja ne liittyivät suurelta osin lapsiin ja lapsiperheisiin. Tyyppillinen yhteistyökumppani monessa hankkeessa oli Mannerheimin Lastensuojeluliitto tai vastaava. (Vuorinen 2011.)

Järjestötoiminnan kehittämisen näkökulmasta voisi olla hyödyllistä, mikäli mukaan saataisiin myös uusia ja vähemmän tunnetumpia toimijoita. Järjestöt asettuvat jossain määrin eriarvoiseen asemaan sen mukaan, onko niillä käytettävissään vahva piiriorganisaation tuki ja sitä kautta vakiintuneet kehittämisverkostot. Tämä haastaa myös SOSTEn alueellisen työn kehittämistä ja osoittaa tarvetta sen alueellisen kattavuuden kasvattamiseen, sillä kaikilla järjestöillä ei ole mahdollisuuksia tai tarvetta alueelliseen organisaatioon.

Ensimmäisen Kaste-kauden aikana hankkeiden ohjausryhmissä oli etupäässä valtakunnallisia keskusliittoja. Toimialoiltaan ne edustivat mielenterveystyötä, vanhustenhuoltoa, lastensuojelua ja päihdetyötä. Ohjausryhmissä oli edustettuina kaikki mielenterveysalan valtakunnalliset keskusjärjestöt, kolme valtakunnallista päihdealan järjestöä sekä kolme lastensuojelun valtakunnallista keskusjärjestöä. Potilas-, kansanterveys- ja vammaisjärjestöjä ei ohjausryhmien jäseninä vuonna 2010 ollut lainkaan. (emt.) Kokemusasiantuntijuuden mukaan saamisen kannalta potilas- ja vammaisjärjestöjen mukanaolo voisi kuitenkin olla hyödyllistä.

Vaikka ohjausryhmissä on mukana järjestöjä vain tietyiltä substanssialueilta, järjestökenttä on laajemmin edustettuna osahankkeiden asiantuntijajäseninä. Asiantuntijajäseninä osahankkeissa on mukana myös valtakunnallisia vammais- ja potilasjärjestöjä, niiden paikallisia jäsenyhdistyksiä ja paikallisia yhteistyöjärjestöjä. Osahankkeissa on mukana järjestöedustajia myös sosiaali- ja terveystieteen ulkopuolelta,

muun muassa Martoista, monikulttuurisuus- ja liikuntajärjestöistä sekä paikallisseurakunnista. (emt.)

Kaste-ohjelmaan osallistumisen haasteet ja kehittämisen paikat



Järjestöjen intressit ja odotukset Kaste-ohjelmaan ovat olleet suuria, etenkin ensimmäisen ohjelmakauden alussa. Odotukset eivät täysin toteutuneet. Yksi käytännön ongelma on alusta pitäen ollut hankkeiden mittaluokkaero. Kaste-ohjelman hankkeet ovat suuria. Riittävä vastinpari olisi useimmissa hankkeissa alan valtakunnallinen järjestö. Suurin osa järjestöistä toimii paikallis- ja aluetasolla pääsääntöisesti vapaaehtoisvoimin. Monessa järjestössä vain keskusorganisaatioilla tai piirijärjestöillä on käytännössä riittävät valmiudet yhteistyöhön. Hanketoimijat ovat monesti kokeneet, että järjestöjen alueelliset ja paikalliset organisaatiot eivät yksinkertaisesti ole riittävän vahvoja yhteistyökumppaneita. Alueellinen tai paikallinen järjestöyhteistyö on vielä myös heikosti organisoitunutta. (Vuorinen 2011.)

Toinen käytännön pulma ja kehittämisen paikka on yhteistyöstä kertyvän tiedon hajanaisuus. Käytännön yhteistyöstä kertyvä arvokas tieto olisi hyvä kerätä kootusti, jotta hyviä yhteistyökäytäntöjä olisi helpompi jakaa. Paikallis- ja aluetason kehittämisen ja yhteistyön muodoista ei kantaudu riittävästi tietoa järjestöjen keskustuimistoihin tai rahoittajan korviin.

Järjestöjen kiinnittyminen Kasteeseen on ongelmallista myös silloin, kun kehitetään toimintaa, joka ei itsestään selvästi linkity järjestötoimintaan. Esimerkkinä mainittakoon vaikkapa viranomaisvelvollisuuksiin lukeutuva aikuissosiaalityö. Järjestökumppanuuksia voidaan tällöin etsiä joko hyvin rajatulta tai vaihtoehtoisesti erittäin



laajalta kentältä. Monenlaisten järjestökumppanuuksien lisäksi olisi hyödyllistä saada myös kokemusasiantuntijuutta mukaan kehittämään viranomaistyön menetelmiä ja toimintatapoja. Tällaisten monitoimijaisien hankkeiden kohdalla järjestökumppaneitten löytäminen ja innostaminen on erityisen vaativaa ja aikaa vievää. Se vaatii erillisiä panostuksia sekä resursseja yhteistyöhön.

Järjestöjen osallistumista rajaavat myös järjestöjen taloudelliset resurssit. Järjestöjen osallistuminen Kaste-ohjelmaan on tapahtunut useimmiten järjestön oman (perus)toiminnan kautta. Näin on yli puolessa hankkeista. Kaste-hankkeen rahoituksella (hankintamenettelyn kautta) oli mukana järjestöasiantuntemusta vain viidesosassa hankkeista. Noin kolmanneksessa hankkeista järjestöt olivat mukana oman hankkeen rahoituksella. Vajaassa kolmanneksessa järjestöjen osallistuminen oli mahdollistunut jollain muulla tavalla, kuten esimerkiksi ”oravannahkakauppoina”, normaalin verkostoyhteistyön ja pitkäaikaisen (Kastetta edeltävän) yhteistyön pohjalta. Vaikka Kaste-rahoituksella olisi mahdollista hankkia järjestöjen asiantuntemusta, näin ei juuri ole toimittu. Kaste-rahoituksen käyttämisestä järjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön tarvittaisiinkin selkeät linjaukset ja ohjeet.

Viime aikoina järjestökentältä on kantautunut myös viestejä siitä, että järjestötoiminnan monin tavoin tiukentuneet reunaehdot estävät sekä kehittämissyhteistyötä että verkostoitumista. Järjestöjen palveluntuotanto on raamitettu tiukasti taloudellisen tuloksen tavoitteluun. Järjestölähtöisen ennaltaehkäisevän työn kohdalla taas huolehditaan tarkasti siitä, ettei mennä julkisen eikä yksityisen reviirille. Nämä sinänsä ymmärrettävät rahoittajan linjaukset ovat johtaneet siihen, että järjestöissä on yhä vähemmän resursseja yhteistyön kehittämiseen.

Arvioita osallistumisen muodoista

Kaste-hankkeiden vetäjiltä tiedusteltiin myös sitä, olisiko hankkeessa tarvittu lisää tai toisenlaista järjestöjen osallistumista. Kysymyksen ei osannut ottaa kantaa 55 prosenttia vastaajista. Vajaa 30 prosenttia katsoi, ettei hankkeessa olisi tarvittu lisää järjestöjen osallistumista. Tulos kertonee siitä, että siltä osin kuin järjestöjen osallistuminen hankkeeseen on koettu tarpeelliseksi, ovat järjestöt olleet mukana ja pystyneet vastaamaan sisällöllisiin odotuksiin. Vajaa viidesosa hankkeista kaipasi lisää tai toisen tyyppistä järjestöjen mukanaoloa. Toivottiin muun muassa kokemusasiantuntijuutta, osallisuuden lisäämistä ja konkreettiseen toteutukseen osallistumista. Järjestöiltä toivotaan lisää etenkin niiden omaan erityisosaamiseen liittyvää kumppanuutta. Kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty etenkin Kasteen toisella kaudella. Osallisuuden kehittäminen edellyttää molemminpuolista halua sekä avoimuutta ottaa vastaan ja hyödyntää palaute palveluiden kehittämisessä. Osa kehittämisaihioista on jouduttu jättämään vähemmälle sen takia, ettei asiakkaiden kanssa hitaasti tapahtuva kehittäminen ole aina mahdollista.

Järjestöt osallistuvat julkisten palveluntuottajien enemmistön mukaan riittävässä tai kohtuullisessa määrin Kaste-ohjelman suunnitteluun ja hankkeiden toteutukseen. Huomattava osa, yli kolmasosa, ei osannut arvioida sitä, ovatko järjestöt riittävästi mukana. Järjestöjen selvästi vahvempaa mukana oloa Kaste-ohjelman suunnittelussa kaipaa vain 14 prosenttia sosiaalijohdosta ja 22 prosenttia terveyskeskusjohdosta. Varsinaisen toteutuksen osalta järjestöjen vahvempaa mukanaoloa kaipaa niin ikään 14 prosenttia sosiaalijohdosta ja 13 prosenttia terveyskeskusten johdosta.

Julkisilta palveluntuottajilta tiedusteltiin myös arvioita keinoista, joilla järjestöt voisivat osallistua kuntien Kaste-hankkeeseen. Arviot

keinoista on koottu taulukkoon 1. Mikään kysytyistä keinoista ei näyttäydä erityisen huonona. Erityisen hyvänä keinona pidetään yhteistä suunnitteluprosessia, jossa mukana on kuntatoimijoita ja järjestötoimijoita. Ostopalveluna osallistumista pidetään kysytyistä keinoista huonoimpana, vaikka sitäkin pitää vähintään kohtalaisena yli puolet vastaajista.

Taulukko 1.

Sosiaalijohtajien ja terveyskeskusten johtajien arvioita keinoista, joilla järjestöt voivat osallistua kuntien Kaste-hankkeisiin.

	Huono	Kohtalainen	Hyvä	Ei osaa sanoa
Järjestöjen osallistuminen kuntien Kaste-hankkeeseen ostopalveluna	17 %	23 %	30 %	29 %
Järjestöt ja Kaste-hanke saman teeman ympärillä	9 %	14 %	50 %	26 %
Hankkeen yhteinen suunnitteluprosessi, jossa mukana sekä kunta- että järjestötoimijoita	6 %	13 %	59 %	22 %
Hankearviointiin osallistuminen	6 %	15 %	55 %	24 %
Yhteiset foorumit Kaste-sisällöistä	14 %	18 %	50 %	18 %
Työryhmät, joihin kutsutaan mukaan järjestötoimijoita	10 %	20 %	53 %	17 %

Arvioita järjestöjen ja Kaste-hankkeiden yhteistyön toimivuudesta

Kaste-hankkeet arvioivat Kaste-ohjelman ja järjestöjen välistä yhteistyötä positiiviseen sävyyn. Enemmistö arvioi yhteistyön sujuneen vähintään melko hyvin (hyvin 18 %, melko hyvin 42 %). Kaiken kaikkiaan 80 prosenttia arvioi yhteistyön sujuneen vähintäänkin kohtalaisesti. Vain seitsemän prosenttia arvioi yhteistyön sujuneen melko huonosti. Yksikään vastaajista ei arvioinut sitä huonoksi. Tiedon ja

asiantuntijuuden vuorovaikutteisen vaihdon arvioitiin toimineen erityisen hyvin. Yhteistyön vilpittömyyttä, mutkattomuutta, ideoivuutta, motivoituneisuutta ja innovatiivisuutta arvostettiin. Asiakasnäkökulman vahvistaminen, ketteryys uuden kehittämiseen sekä välineet ja kehittämistyökalut koettiin arvokkaina. Yhteistyön pulmat liittyivät useimmin järjestöjen mukaan saamiseen, järjestörahoituksen puuttumiseen tai sen vähäisyyteen.

Myös julkiset palveluntuottajat arvioivat yhteistyötä positiivisesti. Sosiaalijohdosta 93 prosenttia ja terveyskeskusten johdosta 87 prosenttia katsoi yhteistyöstä olleen erityistä hyötyä. Järjestöt näyttävät tuovan selkeän lisäarvon Kaste-toimintaan. Tämä on hyvä huomioida myös rahoituskanavia ja vaihtoehtoja pohdittaessa.



Yhteistyön ja vuoropuhelun kehittäminen

Kaste-hankkeiden vastuuhenkilöiden näkökulmasta järjestöyhteistyötä voitaisiin lisätä uudistamalla rahoitusta. Järjestöjen osallistumiselle kaivattiin selkeitä ohjeita, joustavuutta ja taloudellista tukea. Järjestöjen sitomista suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa pidettiin tärkeänä. Hyviä käytäntöjä ja hanketietoja toivottiin vietävän Innokylän alustalle.

Kaste-hankkeilta tuli myös yksilöityjä toiveita Suomen sosiaali ja terveys ry:lle (SOSTE), Raha-automaattiyhdistykselle ja sosiaali- ja terveysministeriölle Kaste-ohjelman ja järjestöjen välisen yhteistyön vahvistamiseksi. SOSTelta toivottiin muun muassa järjestöyhteistyön koordinointia ja tiedon välitystä, järjestöjen ohjeistamista, alueellista koordinointia ja alueellisia työseminaareja.

SOSTE (aiemmin STKL) on vastannut toiveisiin käytettävissä olevien resurssien mahdollistamisessa rajoissa. Tärkeimpänä tehtävänä on ollut tiedon välittäminen alueellisille ja paikallisille järjestötoimijoille.

Alueelliset erityisasiantuntijat edustavat järjestökenttää Kaste-ohjelman alueellisissa johtoryhmissä. Tavoitteena on ollut viedä järjestölähtöistä tietoa ohjelmatyöhön ja toisaalta tuoda Kaste-tietoa järjestökentälle. Erityisasiantuntijat ovat alusta lähtien tehneet tiivistä yhteistyötä alueellisten ohjelmapäälliköiden kanssa, tiedottaneet järjestöille ohjelman etenemisestä, koonneet järjestöjen näkemyksiä alueelliseen päätöksentekoon sekä edistäneet järjestöjen osallisuutta hankkeiden suunnittelussa ja toimeenpanossa. Kasteen I-vaiheen käynnistyessä STKL järjesti yhteensä 40 alueellista tilaisuutta eri puolilla maata. Sittemmin tilaisuuksia on ollut tarpeen mukaan ja ne ovat keskittyneet yhä enemmän konkreettiseen, jopa hankekohtaisen yhteistyön edistämiseen. Tällaisia tilaisuuksia ovat järjestäneet paljon myös hanketoimijat, ja niihin on pyritty varmistamaan järjestöjen osallisuus.

Järjestöjen yhteistyön alueellinen koordinaatio on ymmärrettävä ja odotettavissa oleva toive, mutta siihen SOSTEn alueellisen toiminnan resursseilla ei ole mahdollista vastata. On myös huomattava, että järjestöjen alueellisuus tarkoittaa eri järjestöissä eri asioita ja eri alueita. Järjestöjen alueellinen toiminta on organisoitu Suomessa noin 20 eri tavalla, eivätkä aluejaot ole yhtenevät. Tärkeintä olisi päästä paikallisella tasolla siihen, että kaikki luontevat yhteistyökumppanit löytävät toisensa ja pääsevät yhteiseen kehittämistyöhön. Keskusjärjestöjä tarvitaan tueksi ja tien raivaajiksi sekä sopivien alueellisten ja paikallisten kumppanien etsijöiksi omalla substanssialallaan.

Järjestöjen toiveena on päästä tasavertaiseen vuoropuheluun ja konkreettiseen tekemiseen. Käytännössä tämä edellyttää riittävästi yhteisiä kohtaamisia, järjestöjen ammatillisen ja kokemusasiantunteuksen hyödyntämistä suunnittelusta arviointiin, puitesopimuksia verkostoyhteistyön tueksi, aktiivista tiedottamista puolin ja toisin sekä yhteistyön tavoitteiden selkeyttämistä.

Hankkeet toivovat yhteistyön lisäämistä Raha-automaattiyhdistyksen kanssa jo hankkeiden valmisteluvaiheessa. Järjestöjen Kaste-

ohjelmaan osallistumiseen toivottiin rahoitusta. Rahoitusmahdollisuuksista kaivattiin laajempaa ja selkeämpää tiedottamista. Lisäksi kaivattiin rahoitusta myös hyvien toimintamallien levittämiseen eikä aina pelkästään uuden kokeilemiseen. RAY:n roolin selkiyttämistä suhteessa Kaste-ohjelmaan tarvitaan.

STM:n ja aluejohtoryhmien edustajat toivoivat yhteistyön lisäämistä hankkeiden valmisteluvaiheessa ja säännöllisiä tapaamisia hankkeiden ja siihen osallisten kanssa. Ohjeistuksia ja määräyksiä pidettiin osin liian tiukkoina järjestöosallistumiselle. Myös järjestöt ovat esittäneet Kaste-rahoituksen ohjeiden ja kriteerien tarkistamista yhteistyön helpottamiseksi. Joissakin hankkeissa pitkäaikainen kehittämissyhteistyö järjestön kanssa on kilpistynyt kilpailuttamissääntöihin. Toisissa hankkeissa olisi koettu mielekkääksi kouluttaa Kaste-hankkeen voimin myös järjestökumppaneita, mutta se ei ole ollut mahdollista.

Lopuksi



Kaste-ohjelmaa ei vielä tunneta sosiaali- ja terveysjärjestöjen paikallistasolla kovinkaan hyvin. Tiedon lisääminen voisi tehostaa ohjelmatyön vaikutuksia ja lisätä synergiaa. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ja varsinkin niiden paikallistoimijat voisivat tarjota kokemusasiantuntijuutta kehittämistyön tueksi. Järjestö- ja vapaaehtoistyön toimintatavat ja resurssit on kuitenkin otettava huomioon. Lisäksi tarvitaan riittävät resurssit niin paikallisella, alueellisella kuin valtakunnallisellakin tasolla.

Järjestöjen osallistuminen Kaste-ohjelman mukaisiin hankkeisiin on koettu tärkeäksi ja järjestöillä arvioidaan olevan annettavaa kehittämistyöhön. Järjestöt ovat jo nykyisin laajasti mukana eri hankkeissa ja osaohjelmissa. Katvealueita on, mutta uusiin toiveisiin vastaaminen edellyttää muun muassa järjestöjen aluetyön vahvistamista. Se on mahdollista vain siihen suunnatuin lisäresurssein. Toisaalta on myös

niin, etteivät kaikki järjestöt kiinnity eikä niiden tarvitsekaan kiinnittyä Kaste-ohjelmaan.

Järjestötoiminnan ja julkishallinnon erilaisen toimintalogiikan ja tavoitteiden ymmärtäminen on tärkeää. Huomattavaa on myös se, että Kaste-ohjelma ei ole ainoa järjestöjen ja julkisen yhteistyön alue.

Taloudellisten resurssien kasvattamisen lisäksi järjestöjen mukaan osallistumisessa on kyse myös ajattelutavan muuttamisesta. Esiin nousee kysymys siitä, minkä vuoksi palveluita ja palvelujärjestelmää kehitetään. Jokaisen sosiaali- ja terveysalan kehittämishankkeen tavoitteena pitäisi aina olla ihmisten lisääntynyt hyvinvointi. Tässä mielessä asiakkaiden näkökulma, kokemukset, toiveet ja tarpeet ovat kehittämistyössä ensisijaisen tärkeitä. Sosiaali- ja terveysjärjestöillä on tässä kohtaa kansalaisjärjestöinä, palvelujen käyttäjiä edustavina ja erityisryhmien tarpeita esiin nostavina ja kokoavina tahoina ohittamaton rooli. Sosiaali- ja terveyspalveluilla, palvelujärjestelmällä ja niiden kehittämistyöllä ei ole itseisarvoa. Niiden arvo ja olemassaolon oikeutus lähtee siitä, kuinka hyvin ne pystyvät palvelemaan kansalaisia.



3 KUUNTELE MINUA, KUUNTELEN SINUA
– PALVELUJA KEHITTÄMÄSSÄ





Anne Tanskanen

Palautteella paremmaksi

Työskentelen aikuissosiaalityöntekijänä Kontiolahden kunnassa. Kontiolahti sijaitsee Pohjois-Karjalassa Joensuun kainalossa. Vuoden 2013 alusta alkaen sosiaalipalvelut ovat osa Joensuun ja Kontiolahden sosiaali- ja terveystieteiden yhteistoiminta-alueita. Siitä huolimatta tai ehkä juuri siksi jatkamme määrätietoista, itsenäisen kontiolahtelaisen identiteettimme mukaista työtä.

Kontiolahden aikuissosiaalityössä työskentelee seitsemän henkilöä. Työyhteisössämme vallitsee arvostava ja kannustava ilmapiiri. Luotamme toisiimme ja tiedämme, että kukin hoitaa oman osuutensa laadukkaasti ja luotettavasti. Henkilöstön vaihtuvuus on ollut pientä. Osa

on ollut työssä samassa työyhteisössä jo vuosia, jopa vuosikymmeniä. Sosiaalityö on pysynyt lähipalveluna. Se mahdollistaa asiakkaiden kohtaamisen lähellä heidän arkista toimintaympäristöään. Sosiaalityöntekijän työtehtävät ovat jalostuneet vuosien varrella etuuskäsittelystä kohti kuntoutumisen tukemista.

Olemme halunneet kehittää sosiaalitoimiston palveluita asiakkailta saatujen havaintojen ja toiveiden mukaisesti. Tässä artikkelissa kerron sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakaspalautteen keräämisestä sosiaalitoimistossa sekä asiakasosallisuuden roolista Toimintakeskus Laiturilla.

Kurkistus taustoihin ja syihin



Asiakasosallisuus on läsnä sosiaalitoimiston sosiaalityössä kaiken aikaa. Aikuissosiaalityötä tehdään asiakkaita varten ja asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijänä en voi saavuttaa minulle asetettuja tavoitteita ilman asiakkaitteni omaa panosta. En myöskään onnistu, jos en kuuntele asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita.

Asiakaspalautteen avulla on mahdollista kehittää sosiaalipalveluita nykyisten ja tulevien tarpeiden mukaisiksi. Aikuissosiaalityö on puun ja kuoren välissä. Sosiaalityötä tehdään asiakkaiden hyväksi ja heidän hyvinvointinsa edistämiseksi. Samanaikaisesti toteutetaan myös työnantajan tarvetta säästää muun muassa terveydenhoitomenoissa, toimeentulotuessa ja työttömyydestä johtuvissa kustannuksissa. Aikuissosiaalityö kehittyy jatkuvasti. Lainsäädäntö ja työnantaja asettavat uusia tavoitteita ja välineitä. Muutoksia on kyettävä ennakoimaan muun muassa seuraamalla lainsäädäntövalmisteluita ja kartoittamalla asiakkaiden tarpeita. Palvelujen lähtökohdat löytyvät säädöksistä. Toteutus on kuitenkin luotava ja rakennettava sekä resurssien että asiakkaiden aitojen tarpeiden pohjalta.

Asiakkailta saadun palautteen avulla voidaan havainnoida sosiaalityön tuloksia. Sosiaalityön tuloksellisuutta ja työn laatua on vaikea arvioida. Määrällisiä mittareita voivat olla esimerkiksi asiakasmäärät ja kuntouttavan työtoiminnan päätökset. Sosiaalityöllä ei voida kuitenkaan tavoitella pelkkiä lukuja, vaan aitoa muutosta asiakkaan elämäntilanteessa. Asiakaspalautteen kaltaisia laadullisia mittareita tarvitaan osoittamaan, ovatko palvelut olleet riittäviä ja oikein ajoitettuja.

Asiakaspalautteen keräämisellä ja siitä tiedottamisella tavoitellaan myös myönteistä julkisuutta aikuissosiaalityölle. Sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä ruoditaan julkisuudessa toisinaan varsin raa'alla tavalla. Median ja suuren yleisön mielikuvat sosiaalityöstä tuntuvat olevan kovin kielteisiä. Myönteistä julkisuutta halutaan myös sosiaalitoimiston asiakkaille. Asiakkaamme ovat tavallisia ihmisiä, joilla on oikeus tulla arvostetuiksi ja kunnioitetuiksi.

Henkilökohtainen tavoitteeni on tehdä työtäni aikuissosiaalityön ammattilaisena parhaalla mahdollisella tavalla. Olen kiinnostunut saamaan tietoa siitä, onko työni ollut asiakkaan näkökulmasta laadukasta, yksilöllistä ja myönteisiin elämänmuutoksiin kannustavaa. En toki kykene täysin hahmottamaan asiakkaideni elämäntilanteita, jotka toisinaan poikkeavat hyvinkin suuresti omastani. Työni kautta haluan olla vaikuttamassa siihen, että myös hiljaisimmat ja heikoimmassa asemassa olevat saavat oman osansa hyvinvointiyhteiskunnan palveluista. Asiakaspalautteen kautta voin saada tietoa työni laadusta.

Olemme keränneet asiakaspalautetta aikuissosiaalityön asiakkailta aikaisemminkin. Asiakastyytyväisyyskyselyitä on tehty muun muassa kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Muutama vuosi sitten toteutettuihin asiakastyytyväisyyskyselyihin tuli kovin vähän vastauksia. Asiakasyhteistyöryhmän asiakkaista puolet ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista vain kolmannes vastasi kyselyyn. Kokemusten perusteella lomakekysely ei

tavoita sosiaalityön asiakkaita eikä ole sopivin mahdollinen asiakaspalautteen keräämisen muoto.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän asiakkailta koottu palaute käsiteltiin asiakasyhteistyöryhmässä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden palaute ruodittiin viikottaisessa sosiaalityön kokouksessa. Sovimme samalla tarvittavista kehittämistoimista. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän asiakkaiden palautteissa nousi esille tarve seurata ja tukea kuntoutumisprosessia. Paneuduimme siihen jatkossa entistä paremmin. Kummankin asiakasryhmän palautteissa nousi esille tarve tehostaa tiedottamista. Lisäsimme yhteistyökumppaneille ja asiakkaille tiedottamista. Nettisivut päivitettiin ajan tasalle. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmästä ja kuntouttavasta työtoiminnasta tehtiin uudet, raikkaat esitteet.

Myös maahanmuuttajilta on pyydetty palautetta sosiaalipalveluista. Asiakaspalautetta kerättiin yhteistyössä Salli-hankkeen ja Karelia-ammattikorkeakoulun kanssa. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat olivat tyytyväisiä saamiinsa sosiaalipalveluihin. Erityistä kehittämisen tarvetta ei noussut esille.

Asiakaspalautteiden tulokset ja niiden perusteella tehdyt muutokset palveluissamme käsiteltiin perusturvalautakunnassa. Se on lisännyt päättäjien tietoisuutta toimivista sosiaalipalveluista.

Tuumasta toimeen – asiakaspalautepäivät ja lomakekyselyt



Keräsimme sosiaalitoimiston asiakkailta palautetta asiakaspalautepäivien ja lomakekyselyiden avulla. Sosiaalitoimiston asiakkaiden asiakaspalautepäiviä toteutettiin vuosittain yhteistyössä Salli-hankkeen ja Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden kanssa. Asiakaspalautepäivien teemana oli Vastaa ja vaikuta.

Sosiaalitoimistolla oli asiakaspalautepäivinä tavanomaista rauhallisempaa. Vain muutama asiakas uskaltautui antamaan palautetta henkilökohtaisesti. Vähäinen osallistujamäärä oli harmillista. Lähetimme tiedotteita toimeentulotukipäätösten mukana ja kutsuimme asiakkaita paikalle myös henkilökohtaisesti, tekstiviesteillä sekä sosiaalitoimiston seinille asetetulla julisteilla. Vähäinen asiakasmäärä mietitytti. Eivätkö asiakkaat halua esiintyä sosiaalitoimiston asiakkaan roolissa? Onko sosiaalitoimen asiakkuus edelleen häpeällistä? Kyse voi olla siitäkin, etteivät asiakkaat ole tottuneet siihen, että sosiaalipalveluista saa antaa palautetta ja että palautetta suorastaan toivotaan. Jatkossa panostamme kahvin ja pullan taikavoimaan ja toivomme tarjoilun houkuttelevan paikalle enemmän osallistujia.

Vastaajien vähäinen määrä ei kuitenkaan heikentänyt vastausten laatua. Asiakkailta saatiin hyviä kehittämissideoita muun muassa puhelinaikaan ja tiedottamiseen. Myönteistä palautetta saimme esimerkiksi ystävällisestä, rohkaisevasta ja asianmukaisesta asiakaspalvelusta. Sosiaalipalvelujen toivottiin säilyvän lähipalveluna.

Kyselylomakkeita jaettiin asiakkaille toimistolla ja postitse toimeentulotukipäätösten mukana. Lomakekyselyiden perusteella sosiaalitoimiston palvelut ansaitsivat ruusuja ja risuja. Ilahduttavan suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että sosiaalipalvelut ovat parantaneet elämäntilannetta. Myös päätösten ymmärrettävyys, palvelun asiallisuus ja asiantuntevuus saivat kiitosta. Eniten toivottiin muutoksia työntekijöiden tavoitettavuuteen ja sosiaalipalveluista tiedottamiseen.

Asiakaspalautetta ei tule kerätä vain keräämisen ilosta. Palautteesta on seurattava jotain kouriintuntuvaa ja konkreettista muutosta. Asiakkaiden on saatava kokemus siitä, että palautteella on merkitystä. Asiakaspalautepäivien ja lomakekyselyiden jälkeen kehitimme tiedottamista ja työntekijöiden tavoitettavuutta. Työntekijöiden yhteystiedot pantiin paremmin esille oven pieleen. Asiakkaille jaettiin myös erillisiä yhteystietolappusia. Varmistamme, että olemme entistä useammin

puhelimien ääressä puhelintunnilla. Tiedottamista tehostimme tarkistamalla sosiaalipalvelujen nettisivuja ja tekemällä uuden esitteen kuntouttavasta työtoiminnasta.

Asiakaspalautteen keräämisellä halusimme myös lisätä sosiaalityön näkyvyyttä ja korostaa sen merkitystä myönteisenä asiana. Asiakaspalautteiden tuloksista ja sosiaalitoimiston palveluista kirjoitettiin Kontiolahden kuntatiedotteeseen, joka jaettiin joka kotiin. Lisäksi teimme asiakaspalautteesta ja kehittämissuhteista yhteenvedon, jonka lähetimme asiakkaillemme toimeentulotukipäättösten mukana. Tiedotteessa kerrottiin, millaisia muutoksia palautteen perusteella on tehty.

Kuntouttavaa työtoimintaa Toimintakeskus Laiturilla



Kuntouttava työtoiminta on olennainen osa sosiaalitoimiston aikuisosiaalityötä. Asiakasosallisuus on huomioitava erityisen huolellisesti kuntouttavassa työtoiminnassa. Suuri osa sosiaalitoimistomme asiakkaista on ollut työttömänä jo hyvän tovin. Pitkittynyt, rakenteellinen työttömyys on lisääntynyt vuosi vuodelta. Itä-Suomen työllisyystilanne on jatkuvasti koko maan kehnoin. Nuorten työttömien ja pitkään työttömänä olleiden löytäminen sekä oikein toteutetut palvelut ovat aikuissosiaalityön keskeisiä tavoitteita. Oikea-aikaisella ja laadukkaalla sosiaalityöllä voidaan ehkäistä ja vähentää syrjäytymistä sekä kohentaa asiakkaiden elämänlaatua. Aikuissosiaalityön palveluiden on vastattava paikallisia tarpeita sekä muututtava tarpeiden ja resurssien muuttuessa. Kontiolahden kunnassa on panostettu nuorten työttömien ja pitkään työttömänä olleiden palveluihin jo useamman vuoden ajan. Muuan muassa työvoiman palvelukeskus ja työttömien terveystarkastukset toimivat kunnassa mallikkaasti.

Sosiaalityöntekijä ei voi sanella asiakkaalleen, mitä tämän tulee tehdä. Suunnitelma työttömyydestä ja syrjäytymisestä irti ponnistamiseksi on laadittava yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän tehtävä on hahmottaa asiakkaan kokonaistilanne sekä esitellä hänelle soveltuvat ja mahdolliset palvelut. Asiakas itse päättää, mitä tarvitsee ja mihin on valmis sitoutumaan. Ilman asiakkaan osallisuutta suunnitelma ja palvelut tuskin parantavat asiakkaan tilannetta. Kehno suunnitelma ja epärealistinen, asiakkaalle sopimaton palvelu voivat johtaa keskeyttämiseen ja sitä kautta asiakkaan tilanteen heikentymiseen entisestään. Asiakasosallisuuden laiminlyöminen heikentää myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä luottamussuhdetta. Luottamus on aidon yhteistyön edellytys. Rauhallisesti etenevä, räätälöity palvelukokonaisuus takaa parhaan lopputuloksen.

Kuntouttava työtoiminta on hyvä esimerkki asiakasosallisuuden merkityksestä sosiaalipalveluissa. Työllistämisen näkökulmasta kuntouttava työtoiminta on pitkään työttömänä olleiden kuntouttamista ja aktivoimista. Asiakas näyttäytyy siinä ajattelutavassa objektina, toimenpiteiden tahdottomana kohteena. Asiakkaan näkökulmasta kuntouttava työtoiminta antaa mahdollisuuden tutustua erilaisiin työtehtäviin. Se tuo arkeen sisältöä ja merkitystä. Tällöin asiakas on subjekti, oman toimintansa herra. Kuntoutumista ja aktivoitumista ei voida ”kaataa” asiakkaaseen, sillä hän ei ole tyhjä astia vailla omia ajatuksia ja tunteita. Aikuisosiaalityö ei voi saavuttaa aitoa muutosta asiakkaan elämäntilanteessa ilman asiakkaan omaa halukkuutta ja ponnistelua.

Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen on ollut ajankohtainen ja mielekäs haaste Kontiolahden sosiaalipalveluissa. Tärkeä yhteistyökumppani työ- ja elinkeinotoimisto on karsinut palveluitaan ronskilla kädellä, jolloin kuntouttavan työtoiminnan merkitys on kasvanut. Viime aikoina olemme halunneet kehittää nimenomaan ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa, sillä työskentely työpaikoilla ei ole sopiva ratkaisu kaikille asiakkaille.



Toimintakeskus Laituri on kontiolahtelaisten oma ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan talo. Rakennus oli alun perin kulunut ja huonossa kunnossa. Päätimme saman tien, ettemme jää odottelemaan talon kunnostamista vaan teemme itse mahdollisimman paljon. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat remontoineet ja sisustaneet taloa. Asiakkaat ja Laiturin toiminta ovat saaneet kasvaa ja kehittyä yhdessä. Myös me sosiaalitoimiston työntekijät olemme huhkineet Laiturilla akkuporakoneiden ja maalitelojen kanssa asiakkaiden rinnalla, mikä on toivoakseni lujittanut keskinäistä yhteistyötämme. Asiakkaiden panoksen kautta Laiturista on tullut ryhmäläisten ja työntekijöiden yhteinen lempilapsi.

Asiakkailla on tärkeä rooli Toimintakeskus Laiturin toiminnan suunnittelussa. Asiakkaat esittävät toiveitaan sosiaaliohjaajalle, joka toteuttaa ideoita mahdollisuuksien mukaan. Laituri on olemassa asiakkaita varten ja sen tarkoitus on palvella heitä mahdollisimman hyvin. Kontiolahtelaisista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista valtaosa on ryhmämuotoisessa toiminnassa. He osallistuvat esimerkiksi hyvinvointi-, liikunta- tai kädentaitoryhmään. Kukin asiakas on mukana kiinnostuksensa ja jaksamisensa mukaan. Asiakasosallisuus on näyttäytynyt myös siinä, että kuntouttava työtoiminta keskeytyy harvoin ilman perusteltua syytä.

Asiakaspalautteen hankkiminen tuntui erityisen tärkeältä Laiturin alkutaipaleella. Palautteen toteutus järjestyi tutuksi tulleella tavalla yhteistyössä oSallisuushanke Sallin ja sosionomiopiskelijoiden kanssa. Asiakaspalaute kerättiin työtoimintapäivän aikana ryhmämuotoisesti, mikä takasi erinomaisen osallistumisprosentin. Asiakkailta saadun palautteen perusteella Laiturin toiminta on pitkälti juuri sellaista kuin he itse ovat toivoneetkin. Kuntouttava työtoiminta Laiturilla koetaan mielekkääksi, sopivaksi, merkitykselliseksi ja riittäväksi. Toisten, samanlaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaamisella on suuri merkitys ryhmäläisille. Eräs vastaaja kertoi, että kuntouttavan toiminnan kautta hän on saanut tuntea olevansa tärkeä.

Kehittämisideoina asiakkaat esittivät tiedottamisen lisäämistä. He toivoivat myös tietokoneen käytön opettelua, erilaisia tutustumiskäyn-
tejä, monipuolista toimintaa ja tietoa terveellisistä elämäntavoista. Vastausten perusteella Laituri on paikka, johon on helppo tulla. Ilma-
piiri on lämmin ja ryhmähenki on hyvä. Eräs asiakas kertoi saaneensa
tunteen, että kuuluu vielä yhteiskuntaan.

Tiedottamista tehostettiin asiakaspalautteen perusteella muun mu-
assa uusilla ilmoitustauluilla. Työttömien terveystarkastuksista vastaava
terveydenhoitaja käy Laiturilla säännöllisin väliajoin keskustelemassa
terveyteen liittyvistä teemoista, esimerkiksi terveellisestä ruokavaliosta.
Laiturin ryhmiä kehitetään jatkossakin yhteistyössä asiakkaiden kanssa.
Asiakkailta pyydetään palautetta henkilökohtaisissa arviointikeskuste-
luissa ja osana päivittäistä toimintaa. Ryhmiä muokataan asiakkaiden
resurssien ja toiveiden mukaisesti. Asiakaspalautetta kerätään myös
palautelaatikolla, johon ryhmäläiset voivat nimettömästi tipauttaa
viestinsä sosiaaliohjaajalle.

Tiedotimme asiakaspalautteella saaduista kehittämisideoista suun-
nitelmien mukaisesti. Palaute käsiteltiin aikuissosiaalityön jokaviikko-
issa kokouksessa. Samalla päätimme Laiturin palveluiden jatkokehiti-
misestä. Laiturin sosiaaliohjaaja kävi palautteen läpi yhdessä kunkin
kuntouttavan työtoiminnan ryhmän kanssa ja kertoi, mihin toimiin
palautteen perusteella on päätetty ryhtyä. Opiskelijoiden asiakaspa-
lautteesta tekemä kooste oli esillä ja ryhmäläisten vapaasti luettavana.

Tuntoja ja tuumailuja



Aloite ensimmäisen Vastaa ja vaikuta -asiakaspalautepäivän järjes-
tämisestä tuli oSallisuushanke Sallilta. Sosiaalitoimiston arki on
hektistä ja työntäyteistä, ettei aina ennätä pysähtyä pohtimaan työn
kehittämistä ja asiakaspalautetta. Työmäärän on oltava kohtuullinen

ja tehtävänjaon selkeä, jotta erillisiin asiakaspalautteiden keräämisiin jää voimia ja aikaa.

Asiakaspalautteen kerääminen voi olla työyhteisöä yhdistävä ja yhteishenkeä lujittava hanke. Sosiaalitoimistossa kukin työntekijä vastaa pitkälti vain omista tehtävistään. Suunnittelukokoukset saavat työntekijät innostumaan työstä ja sen kehittämisestä uudella tavalla. Asiakkaiden kehittämisehdot auttavat näkemään muutoksen tarvetta niin pienissä yksityiskohdissa kuin suuremmissa kokonaisuuksissakin. Yksittäisen asiakkaan palaute voi johtaa lumivyöryn kaltaiseen muutosprosessiin, jonka seurauksena sosiaalityötä tehdään jatkossa uudella, laadukkaammalla tavalla. Palaute voi innostaa yksittäistä työntekijää tai koko työyhteisöä ideoimaan ja toteuttamaan suuriakin muutoksia sosiaalipalveluissa. Todellisia tarpeita vastaavat, tuloksellisemmat sosiaalipalvelut hyödyttävät niin nykyisiä kuin tuleviakin sosiaalitoimiston asiakkaita.

Yhteistyö oSallisuushanke Sallin, ammattikorkeakoulun ja muiden sosiaalitoimistojen kanssa sujui jouhevasti. Myönteisten kokemusten valossa yhteistyön jatkaminen tuntuu ainoalta mahdolliselta vaihtoehdolta. Toivon, että vaikka hanke aikanaan päättyy, yhteistyö paikallisen ammattikorkeakoulun kanssa jatkuu. Sosionomiopiskelijat ovat olleet hyvä ratkaisu asiakaspalautteen keräämisessä. Sosiaalitoimen asiakkaiden kohtaamisessa pitää olla riittävästi taustatietoa sosiaalityön arvoista ja tavoitteista. Haastattelijalla tulee myös olla kunnioittava ja rohkaiseva asenne. Hänellä ei saa olla vääränlaisia ennakkokäsityksiä, koska asiakkaat kyllä vaistoavat holhoavan tai alentuvan asenteen. Toisaalta monet ennakkokäsitykset taisivat saada kyytiä, kun opiskelijat tutustuivat sosiaalipalveluiden asiakkaisiin.

Asiakaspalautepäivät ja lomakekyselyt ovat mainio tapa houkutellessa ja kannustaa asiakkaita mukaan kehittämään sosiaalipalveluita ja tulemaan sitä kautta enemmän osallisiksi omassa asiassaan. Pullakahvien järjestämisestä aiheutuvat kustannukset ovat pieni hinta siitä, että asi-

akkailta saadaan todellista kokemustietoa sosiaalitoimiston palveluista. Asiakaspalautteen kerääminen sopii erityisen hyvin yhteen ajankoh-
taisten kehittämishankkeiden kanssa. Meillä Toimintakeskus Laitu-
rilla toteutettu asiakaspalautteen kerääminen auttoi ryhmämuotoisen
kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä. Laiturin toiminnasta olisi
tuskin saatu yhtä hyvää ilman asiakaspalautetta.

Toisaalta asiakaspalautteen pyytämiselle ja vastaanottamiselle ei aina
tarvita erityisiä teemapäiviä. Jokainen asiakaskohtaaminen on hyvä
hetki palautteen antamiselle. Liian tiukasti aikataulutettu työpäivä ja
liiallinen työn määrä voivat syödä työntekijän jaksamista eikä aidolle
asiakkaan kohtaamiselle ja kuulemiselle riitä voimia ja aikaa.

Asiakkaita on arvostettava rohkeudesta antaa palautetta viran-
haltijoille. Palautteen antaminen kasvokkain on vaikeaa. Palautteen
antamiseen voi liittyä voimakas tunnelataus, joka on voinut syntyä
vaikkapa epäoikeudenmukaiseksi koetusta päätöksestä tai tunteesta,
ettei ole tullut kuulluksi. On hyvä, että etenkin Toimintakeskus Lai-
turilla opiskelijat keräsivät palautteen. He olivat ”sivullisia” ja neut-
raaleja palautteen kerääjiä. Kuntouttavan työtoiminnan ryhmät ovat
läheisessä kontaktissa ryhmien ohjaajan kanssa. Kriittisen palautteen
antaminen henkilökohtaisesti suoraan omalle työntekijälle voi olla
asiakkaalle erityisen vaikeaa siksi, ettei halua pahoittaa läheiseksi ko-
kemansa työntekijän mieltä.

Sosiaalityön tehtävä on paitsi tukea myös kontrolloida. Viranhal-
tijoilla on valta päättää esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisestä
ja siksi asiakas voi jännittää rehellisen palautteen julki lausumista.
Asiakkaan mielikuvissa kielteinen palaute voisi pahimmillaan aiheuttaa
tuen pienenemisen ja siten perheen taloudellisen tilanteen heikentymi-
sen. Nimettömänä vastaamisen mahdollisuus rohkaisee ilmaisemaan
mielipiteitä, jotka eivät ole jäljitettävissä vastaajaan.

Asiakaspalautteen kerääminen vaatii sosiaalityöntekijältä ja koko
työyhteisöltä rohkeutta, päättäväisyyttä, aktiivisuutta ja aitoa halua

kehittää omaa työtä vastaamaan asiakkaiden tarvetta. Asiakaspalautetta on arvostettava, vaikka palaute olisi hyvinkin kriittistä ja sattuisi arkaan kohtaan. Myös myönteisen palautteen saaminen nostaa tunteet pintaan. Saamamme palautteen perusteella me sosiaalitoimiston työntekijät olemme tärkeitä asiakkaille. Palautteista kumpuava lämpö ja kiintymys saivat meidät hämmentymään ja liikuttumaan. Samalla se herätti oivaltamaan, ettemme saa jättää asiakkaita oman onnensa nojaan liian aikaisessa vaiheessa, vaan meidän on kuljettava heidän rinnallaan riittävän pitkään. Sosiaalityöllä on merkitystä. Me teemme oikeasti arvokasta työtä.

Sosiaalityötä tehdään asiakkaiden vuoksi, juuri heitä varten. Olisi hienoa julistautua supersossuksi, joka neuletakin helmat heilahtaen pelastaa pinteestä asiakkaan jos toisenkin. Tosiasia kuitenkin on se, että asiakas on oman tilanteensa paras asiantuntija ja sosiaalityöntekijä taas on oman työnsä asiantuntija. Yhdessä voimme toimia tavalla, joka tukee asiakkaan elämäntilanteen kohenemistä ja hyvinvoinnin lisääntymistä. Asiakkaillamme on meille paljon annettavaa. He näkevät meidät ja työmme sieltä työpöydän toiselta puolen aivan eri tavalla kuin me. Sosiaalityötä ja sen tekemistä opiskellaan oppikirjoista, mutta ihan oikeaksi sosiaalityöntekijäksi tullaan vasta aidossa vuorovaikutussuhteessa asiakkaiden kanssa.





Hanna Pieviläinen

Vastaamalla voi vaikuttaa!

Kuntien aikuissosiaalityössä halutaan kuulla asiakkaita. Palautetta halutaan kerätä palveluista ja palvelujen toimivuudesta jatkuvan kehittämisen tueksi. oSallisuushanke Sallin näkökulmasta yhteistyö on mahdollistanut erilaisten keruumenetelmien kokeilemista sekä vahvistanut asiakkaiden äänen kuulumista palvelujärjestelmässä. Ammatikorkeakoulut ovat olleet tärkeitä yhteistyötahoja sosiaalitoimistojen asiakaspalautepäivien suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Suunnittelussa lähdettiin liikkeelle avoimin mielin ja paikallisista tarpeista. Palautteen keruussa kokeiltiin rohkeasti erilaisia menetelmiä luovista toiminnallista menetelmistä perinteiseen kyselylomakkeeseen ja teemahaastatteluun. Palautteen keruuta edelsi aina yhteinen suunnittelu. Yhteisesti arvioitiin myös saatu palaute sekä koko suunnittelu- ja toteutusprosessin onnistuminen. Kokemukset eri tavoin toteutetuista asiakkaiden kuulemisesta ovat olleet hyviä ja malleja on jo levitetty muun muassa Innokylän kautta.

oSallisuushanke Salli on yhdessä kuntien aikuis-sosiaalityön kanssa kokeillut ja kehittänyt tapoja kerätä asiakaspalautetta. Asiakaspalautetta on kerätty sosiaalityön asiakkailta sosiaalitoimistoissa ja kuntouttavan työtoiminnan ryhmässä. Lisäksi palautetta on kerätty kunnassa muuttaman vuoden asuneilta pakolaistaustaisilta kuntalaisilta.

Maahanmuuttajakuntalaisia haastateltiin

Kontiolahden sosiaalitoimiston ja oSallisuushanke Sallin yhteistyönä kerättiin palautetta somalitaustaisilta kuntalaisilta. Sosiaalitoimisto halusi selvittää, millaisia kokemuksia maahanmuuttajilla on kunta-palvelujen toimivuudesta. Salli-hankkeen näkökulmasta kokeilu oli mielekäs. Näin voitiin kuulla uusien kuntalaisten palvelukokemuksia. Samalla voitiin kokeilla palautteen keruuta ja yhteistyötä sellaisen asiakasryhmän kanssa, joiden suomenkielen taito ei ole vielä kovin vahva. Maahanmuuttajien sosiaaliohjaaja, somalikielen tulkki ja Salli-

hankkeen projektikehittäjä pohtivat yhdessä sopivaa menetelmää. Sosiaaliohjaajan ja tulkin suosituksesta menetelmäksi valittiin ryhmähaastattelu puhelintulkkauksella. Haastatteluja valmisteltiin sosiaalitoimiston henkilöstön ja Salli-hankkeen yhteistyönä siten, että vastuu haastattelukysymysten valmistelusta, haastattelujen toteuttamisesta ja tulosten raportoinnista oli Salli-hankkeella. Sosiaalitoimisto antoi palautetta haastattelukysymyksiin, järjesti haastattelutilat, kutsui haastateltavat paikalle sekä kustansi haastatteluihin puhelintulkkausten. Haastattelukysymysten ymmärrettävyyttä testattiin Joensuun Kansalaistalolla maahanmuuttajien neuvontapisteessä.

Ennen haastatteluja haastateltaville järjestettiin yhteinen info-tilaisuus, jossa paikalla oli sosiaaliohjaaja, tulkki ja Salli-hankkeen työntekijä. Infossa kerrottiin tulevista haastatteluista sekä käytiin läpi käytännön asiat. Lisäksi haastateltavat saivat haastatteluteemat somalikielille käännettynä. Infotilaisuuden ansiosta haastatellut olivat valmistautuneet haastatteluihin ja miettineet omia palvelukokemuksiaan.

Ryhmähaastatteluja järjestettiin kolme ja niihin osallistui yhteensä kymmenen ihmistä. Haastateltavien toiveesta toimittiin siten, että ensin jokainen haastateltava kertoi vuorotellen omat kokemuksensa haastatteluteemojen pohjalta ja lopuksi haastateltavat keskustelivat aiheista yhdessä. Salli-hanke koosti haastatteluaineistosta raportin, joka esiteltiin ja jaettiin Kontiolahden kunnan kotouttamisasioiden seurantatyöryhmälle. Haastattelun tuloksia esiteltiin ja niistä käytiin keskustelua sosiaalitoimiston maahanmuuttaja-asiakkaille järjestämässä tilaisuudessa, jossa oli paikalla muutamia haastatteluihin osallistuneita asiakkaita.

Ryhmähaastatteluina toteutettu teemahaastattelu osoittautui toimivaksi palautteen keräämisen menetelmäksi, koska haastateltavien kokemukset palveluista olivat melko samankaltaisia. Ryhmähaastattelun etuna oli, että haastateltavat pystyivät täydentämään toisiaan ja keskusteluun tuli näin useita näkökulmia. Tulkkaus oli haastattelujen

onnistumisen edellytys, kun haastateltiin ihmisiä, joiden suomen kielen taito oli vielä vähäistä. Puhelintulkkkaus oli haastatelluille entuudestaan tuttua, eikä siinä ollut vaikeuksia.

Hyväksi toimintatavaksi osoittautui infotilaisuus, jossa olivat mukana myös haastateltaville tutut työntekijät. Tämä helpotti haastateltavien tavoittamista ja motivoi heitä osallistumaan. Todennäköisesti sen ansiosta haastatellut olivat valmistautuneet haastatteluihin ja miettineet omia palvelukokemuksiaan. Haastateltavien myönteinen suhtautuminen ja halu kertoa niin hyvistä kuin huonoistakin palvelukokemuksista, oli tärkeintä haastattelujen onnistumisen kannalta. Haastateltavien luottamusta vahvisti se, ettei Salli-hankkeen työntekijä haastattelijana toiminut viranomaisen roolissa.

Palautetta kuntouttavasta työtoiminnasta



Joensuun ja Kontiolahden kuntouttavan työtoiminnan työntekijät ehdottivat Salli-hankkeelle yhteistyötä asiakaspalautteen keräämiseksi. Kunnissa haluttiin selvittää kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien ihmisten kokemuksia työtoiminnan merkityksellisyydestä omaan elämään. Lisäksi haluttiin kuulla kehittämistarpeista. Perinteisen lomakekyselyn sijasta toivottiin toiminnallisten menetelmien kokeilemistä. Yhteisesti todettiin, että palautteen keräämisen suunnittelu ja toteutus sopisi hyvin sosionomiopiskelijoiden harjoittelun sisällöksi.

Salli-hankkeeseen tuli harjoittelijaksi kaksi loppuvaiheen sosionomiopiskelijaa, joiden tehtävänä oli suunnitella ja toteuttaa toiminnallinen palautteen keruu kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä Joensuun kantakaupungin alueella sekä Kontiolahdessa. Harjoittelun aikana opiskelijat valmistelivat toiminnallisen palautteen keräämistuokion, jossa he hyödynsivät luovan kirjoittamisen ja yhteisötaiteen menetelmiä.

Tunnin palautetuokio toteutettiin samansisältöisenä kaikkiaan kolmessatoista pienryhmässä. Ennen palautteen keruuta opiskelijat kertoivat asiakkaille, miksi palautetta kerätään ja miten palautteita tullaan käsittelemään.

Palautetuokio aloitettiin rentoutumalla rauhallista musiikkia kuunnellen. Asiakkaat tekivät opiskelijoiden ohjeistuksella ensin itsenäisesti kaksi luovan kirjoittamisen tehtävää ja sen jälkeen koko ryhmä taiteili yhteisen sarjakuvan. Loppukeskustelussa asiakkaat esittelivät sarjakuvan ja yhdessä arvioitiin, miltä palautteen kerääminen oli tuntunut. Asiakkaat osallistuivat tuokioihin pääosin innostuneesti. Monet kokivat, että luovat menetelmät mahdollistivat oman mielipiteen paremman esiintuomisen. Erilaiset menetelmät varmistivat sen, että jokaiselle ryhmäläiselle löytyi ainakin yksi luonteva tapa ilmaista palautetta.

Ryhmät olivat erilaisia muun muassa tavoitteiden, iän ja sukupuoli-jakauman suhteen. Opiskelijat kertoivat työntekijöiden luoneen heille etukäteen ennakkokäsityksiä siitä, missä ryhmissä luovat menetelmät toimisivat ja missä taas voisivat olla haasteellisia. Mielenkiintoista oli, että opiskelijat kertoivat saaneensa positiivisimman vastaanoton ja menetelmien toimineen parhaiten, niissä ryhmissä, jotka oli etukäteen arvioitu haastaviksi.

Opiskelijat koostivat ryhmien palautteet. Palautteet esiteltiin kuntouttavan työtoiminnan työntekijöille ja aikuissosiaalityön henkilöstölle. Kuntouttavan työtoiminnan työntekijät kävivät palautetta läpi myös kuntouttavan työtoiminnan ryhmiin osallistuneiden kanssa.

Saatujen kokemusten perusteella luovat menetelmät toimivat hyvin asiakaspalautteen keräämisessä kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä. Saatu palaute oli monipuolista ja antoi vastauksia kysymyksiin työtoiminnan merkityksestä asiakkaalle. Palaute toi esiin myös työtoiminnan kehittämiskohteita.



Asiakaspalautepäivä sosiaalitoimistoissa

Joensuussa, Kontiolahdessa ja Lieksassa toteutettiin sosiaalitoimistojen asiakaspalautepäivä lokakuussa 2012. Edellisestä asiakaspalautteen keräämisestä oli kaikissa kunnissa jo aikaa, joten tarvetta palautteen keräämiselle oli. Lisäksi haluttiin kokeilla, voisiko asiakaspalautetta sosiaalitoimistoissa kerätä perinteisen palautelomakkeen ohella uudella tavalla toiminnallisilla menetelmillä.

Kokeilu ”Vastaamalla vaikutat -asiakaspalautepäivä” suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä kuntien sosiaalitoimistojen, Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman ja oSallisuushanke Sallin yhteistyönä. Mukana oli myös ISON aikuissosiaalityön verkosto sekä kaksi kuntouttavan työtoiminnan ryhmää, jotka toivat suunnittelutyöhön tärkeää asiakasnäkökulmaa.

Asiakaspalautepäivän suunnittelu ja toteutus kytkettiin kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoiden opintojaksoon ”Sosiaalipedagogisen asiakastyön yhteiskunnallinen ulottuvuus”. Opiskelijat suunnittelivat asiakaspalautteen keräämiseen sopivia toiminnallisia menetelmiä.

Sosiaalitoimistot tiedottivat asiakaspalautepäivästä etukäteen asiakkailleen eri tavoin muun muassa lehtimainoksilla, tiedotteella toimeentulotukipäätöksen mukana, suullisesti sosiaalitoimistossa ja sosiaalitoimistojen ilmoitustauluilla. Näin myös niillä asiakkailta, joilla ei ollut varattua aikaa ko. päivälle, oli mahdollisuus tulla antamaan palautetta.

Asiakaspalautepäivänä opiskelijat jalkautuivat pienryhmissä viiteen sosiaalitoimistoon ja kahteen kuntouttavan työtoiminnan ryhmään. Asiakaspalautepäivänä palautetta sai antaa muun muassa jatka lausetta -menetelmällä, sovelletulla learning cafella, värikoodi-äänestyksellä sekä suullisesti kertomalla unelmien sosiaalitoimistosta. Toiminnallisten menetelmien rinnalla käytössä oli Salli-hankkeen ja

sosiaalitoimistojen yhdessä tekemä palautelomake. Sosiaalitoimistot keräsivät lomakkeella palautetta asiakaspalautepäivää seuraavan kuukauden ajan.

Asiakkaat pitivät hyvänä sitä, että palautepäivässä oli vaihtoehtoisia tapoja antaa palautetta. Osa asiakkaista koki toiminnalliset menetelmät hyvänä. Osa taas täytti mieluummin palautelomakkeen. Muutamissa sosiaalitoimistoissa oli asiakaspalautepäivänä kahvitarjoilu. Se näytti selvästi madaltavan asiakkaan kynnystä pysähtyä palautteenantoon.

Asiakaspalautepäivän arviointitilaisuudessa opiskelijat esittelivät toiminnallisilla menetelmillä kerätyn palautteen. Lisäksi arvioitiin päivän käytännön järjestelyjä. Salli-hankkeen työntekijä koosti palaute-lomakkeella kerätyn palautteen sosiaalitoimistoille. Sosiaalitoimistot puolestaan välittivät palautteet edelleen johdon ja lautakuntien tietoon sekä koostivat palautteesta tiedotteen myös asiakkaille.

Asiakaspalautepäivästä saadut kokemukset olivat niin hyviä, että palautepäivä päätettiin järjestää uudestaan syksyllä 2013. oSallisuushanke Salli oli mukana järjestämässä asiakaspalautepäivää myös Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen alueella syksyllä 2013.

Luovaa palautteen keruuta

Salli-hankkeen aikana saatujen kokemusten mukaan asiakaspalautetta kannattaa kerätä ja palautteen keräämisen tavoissa voi olla luova. Menetelmien valinnassa on olennaista pohtia, millaisiin kysymyksiin toivotaan vastauksia ja valita käytettävät menetelmät niiden mukaan. Palautteen keräämisessä voi käyttää mielikuvitusta ja menetelmiä voi aina soveltaa toimintaympäristöön sopivaksi. Palautteen keruuseen valmisteluun ja toteuttamiseen sekä tulosten koostamiseen tulee varata aikaa. Asiakkailta saatu aito palaute, kehittämis ehdotukset ja kiitokset ovat työn väärti.

Palautteen kerääminen jo sinällään on asiakkaille viesti, että heidän mielipiteitään ja kehittämisideoita halutaan kuulla. Asiakaspalautteen kerääminen ei kuitenkaan yksin riitä, vaan on varmistettava, että ainakin työntekijät käsittelevät palautteen. Hyödyllisintä olisi välittää asiakkaiden ääntä aina päätöksentekijöille saakka. Myös asiakkaita kiinnostaa millaista palaute oli. Asiakkaille on myös hyvä kertoa, miten ja missä palautetta käsitellään ja millaisiin toimenpiteisiin palautteen perusteella ryhdytään.

Asiakaspalautteen kerääminen on yksi tapa edistää asiakasosallisuutta. Parhaimmillaan palautteen kerääminen ja sen yhteinen käsittely vahvistavat työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuoropuhelua ja asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämisessä.



Tässä artikkelissa tarkastellaan jyväskyläläisten nuorten aikuisten kokemuksia ja näkemyksiä sosiaali- ja työllisyyspalveluiden epäkohdista ja niihin vaikuttamisesta.

Artikkeli jakautuu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa analysoidaan alle 30-vuotiaiden työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten näkemyksiä sosiaali- ja työvoimapalveluiden asiakkuudesta. Tutkimus on osa Suomen Akatemian rahoittamaa ”Palvelut ja kansalaisosallisuus” -tutkimushanketta (PalkO).

Artikkelin toisessa osassa kuvataan, miten nuoret aikuiset pyrkivät vaikuttamaan kokemuinsa palvelujen epäkohtiin. Aineisto koostuu nuorten aikuisten ryhmähaastatteluista ja muista dokumenteista.

Kolmannessa osassa esitellään nuorten aikuisten tieto-osallisuutta: minkä verran nuoret tietävät oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja palveluista.

Aineisto on kerätty kyselylomakkeella ja perustuu opinnäytetutkimukseen.

Kati Närhi, Tuula Juvonen & Sari Matilainen

Nuorten ääni kuuluviin

1 NUORTEN AIKUISTEN NÄKEMYKSIÄ SOSIAALI- JA TYÖVOIMAPALVELUJEN ASIAKKUUDESTA

Suuri osa poliittisesti ja sosiaalisesti vähiten osallistuvista kansalaisista on erilaisten hyvinvointipalvelujen käyttäjiä ja usein niistä riippuvaisia (mm. Salonen 2006). Tässä ryhmässä on erityisen paljon työelämän ulkopuolella olevia, matalan koulutus- ja tulotason omaavia nuoria miehiä (vrt. Paloheimo 2005; Myrskylä 2012, 2011). Lisäksi kaikkein vähiten osallistuvilla kansalaisilla näyttäisi usein olevan negatiivisia kokemuksia siitä, miten heitä on kohdeltu palveluissa ja otettu mukaan palveluprosesseihin (mm. Beresford 2001; Croft & Beresford

2004; Roivainen ym. 2011; Virkki ym. 2011; Valokivi 2008). Näin ollen hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen vahvistamista.

Tämän artikkelin ensimmäisessä osassa pyritään vastamaan kysymykseen, minkälaisia osallisuuden esteitä ja mahdollisuuksia kyseiset palvelujärjestelmät tuottavat nuorten aikuisten näkökulmasta sekä minkälaista toimijuutta palvelujärjestelmät näin ollen nuorille aikuisille tarjoavat. Tämä artikkelin osa perustuu laajempaan artikkeliin: Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa.

Aineisto koostuu alle 30-vuotiaiden, työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten miesten ryhmähaastatteluista, joita toteutettiin yhteensä viisi Jyväskylässä ja Kokkolassa. Kutakin ryhmää haastateltiin kaksi kertaa noin kahden tunnin mittaisissa temaattisissa keskusteluissa. Haastatteluihin osallistui kaikkiaan 19 miestä ja yksi nainen. Haastateltavien keski-ikä oli 23,5 v ja ikäjakauma 19–45 vuotta. Vain kaksi haastateltavaa oli yli 30-vuotiaita, joten suurin osa heistä oli melko nuoria, noin 20-vuotiaita nuoria miehiä. Heidän kokemuksensa palvelujärjestelmästä koskivat muun muassa Kansaneläkelaitosta, työvoiman palvelukeskusta, TE-toimistoa, sosiaalitoimistoa sekä kolmannen sektorin palveluntuottajia. Osalla nuorista oli myös aikaisempaa kokemusta muun muassa lastensuojelun asiakkuudesta, nuorisokodeista, nuorisopsykiatrisista hoitolaitoksista sekä päihdehuollosta. Suuri osa haastateltavista oli haastattelun hetkellä erilaisissa kuntouttavan työtoiminnan toimenpiteissä.

Asiakasosallisuuden lisäksi kiinnostuksen kohteena olivat myös nuorten aikuisten miesten elämäntilanteet, sosiaaliset suhteet sekä heidän yhteiskunnallinen aktiivisuutensa. Haastattelujen kokoavana tutkimuskysymyksenä oli, mitkä tekijät estävät ja edistävät osallisuutta hyvinvointipalveluissa.





Osallisuuden reunaehdoja palvelujärjestelmässä

Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä paikantuvat aineistossa nuorten aikuisten keskusteluissa palvelujärjestelmän joustamattomuuteen ja organisaatiokeskeisyyteen. Lisäksi nuoria aikuisia puhuttavat järjestelmän kommunikaation ongelmat, ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus, riippuvuus järjestelmästä sekä aktivointipolitiikan tuottamat hankalat tilanteet. (Närhi ym. 2013.) Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat liittyvät järjestelmän monimutkaisuuteen. Nuori ei tiedä, mitä pitäisi kysyä ja keneltä. Myös palvelujen pirstaleisuus (vrt. Virkki ym. 2011) aiheuttaa tietämättömyyttä siitä, kenen puoleen kääntyä missäkin elämän ongelmassa. Lisäksi vaikeuksia tuottavat organisaatioiden epäselvä tai huono tiedottaminen oikeuksista ja palveluista. Haastateltavat kokevat, että näiden ongelmien vuoksi heidän oikeutensa jäävät usein toteutumatta. Toisaalta haastateltavat eivät aina edes odota osallisuutta tai sen kokemusta palvelujärjestelmässä. He näkevät järjestelmän tehtäväksi yksipuolisen ylhäältä päin sanelun, jolle he itse eivät voi mitään. Tämä tuottaa Niirasen (2002) jäsentämää kohdeasiakkuutta, jossa asiakasta ei nähdä tasavertaisena subjektina.

Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus tarkoittaa nuorten miesten mielestä ns. ”kasvottomien” palvelujen lisäksi ”sydämen” puuttumista työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Viranomaissanelun sijasta haastateltavat kaipaavat kohtaamisessa kunnioittamista, välittämistä ja arvostamista.

Yhteenvedona osallisuuden esteistä palvelujärjestelmässä voi todeta, että haastateltavat nuoret aikuiset olivat turhautuneita palvelujärjestelmän joustamattomuuteen, monimutkaisuuteen ja sen yksisuuntaiseen kommunikointiin. Ammatillisen kohtaamattomuuden ja vastikkeellisen aktivointipolitiikan ohella ne voivat johtaa yhä syvenevään riippu-

vuuteen palvelujärjestelmästä sekä osattomuuden kokemuksiin. Nämä tekijät johtavat aineiston mukaan myös ajatuksiin omien vaikutusmahdollisuuksien puutteesta suhteessa palvelujärjestelmään ja erityisesti sen byrokraattisimpiin osiin. Palvelujärjestelmä rajaa ja muotoilee nuorille tarjotun aktiivisen kansalaisuuden pikemminkin yksilöllisen vastuun vaatimukseksi kuin osallistumiseksi ja osallisuudeksi yhteiskunnan päätöksentekoon ja toimintaan.

Elämäntilanteiden vaikeuksista ja viranomaiskriittisestä huolimatta haastatellut nuoret aikuiset ovat kuitenkin kiitollisia saamastaan palvelusta. He ovat tyytyväisiä suomalaisen hyvinvointivaltioon, kun he vertasivat tilannetta moneen muuhun maahan. Vaikka haastateltavat kritisoiivat erityisesti sosiaalitoimiston ja Kelan palveluja, he samalla arvostavat perustoimeentuloa tärkeänä osallisuuden mahdollistajana.

Erityisen paljon nuoret arvostavat henkilökohtaisia palveluja. Jos palveluissa päästään työntekijän ja asiakkaan aitoon kohtaamiseen kasvottoman palvelun sijasta, sen nähdään selventävän elämäntilannetta, vaikka palvelun byrokraattiset reunaehdot, saadut etuisuudet tai esimerkiksi siihen liittyvä kontrolli eivät muuttuisikaan.

Osallisuutta edistäviksi tekijöiksi miehet nostivat muun muassa henkilökohtaisuuden, yksilöllisyyden, kuuntelemisen,

luottamuksen ja kunnioituksen (vrt. myös Virkki ym. 2011). Nämä tekijät toteutuvat useimmiten niissä palveluissa, joissa haastateltavien mukaan heiltä ei odoteta liikaa, joissa tuetaan ilman syyllistämistä ja joissa nuoret aikuiset kokevat, että he saavat olla oma itsensä. Toisaalta haastateltavat ymmärtävät, ettei tämä ole mahdollista kaikissa palveluissa, esimerkiksi ns. massapalveluissa, kuten Kelan etuudet ja toimeentulotuki.

Yhteenvetona voi todeta, että nuorten miesten mukaan osallisuutta palvelujärjestelmässä edistää palvelu, joka lähtee heidän yksilöllisistä tarpeistaan ja kunnioittaa heidän elämäntilannettaan. Kohtaaminen pirstaleisessa palvelujärjestelmässä vaatii aikaa ja luottamuksen rakentamista tasavertaisessa suhteessa. Nämä kohtaamiset tukevat nuoren aikuisen tunnetta siitä, että he ovat osa yhteiskuntaa sen täysivaltaisina jäseninä. Ilman tätä tunnetta asiakkaiden osallistumiselta esimerkiksi palvelujärjestelmän kehittämiseen puuttuu perusta.

2 NUORET AIKUISET MUKAAN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN



oSallisuushanke Sallin kehittämistehtäväksi Jyväskylässä oli sovittu nuorten äänen kuuleminen ja huomioiminen vuoden 2013 alussa avattavan Nuorten aikuisten palvelukeskuksen kehittämisprosessissa. PalKO ja Salli löysivät yhteistyökumppaneita Jyväskylän kaupungin Nuorten taidetyöpajan ja Jyväskylän Katulähettyksen Nuortentalo Katutason nuorista aikuisista, joilla oli paljon kokemuksia erilaisista sosiaali- ja työvoimapalveluista.

Tavoitteeksi tuli keskustella nuorten aikuisten kanssa heidän palvelukokemuksistaan. Lisäksi suunniteltiin kehittäjäryhmää, jonka tarkoituksena olisi tuoda esiin nuorten aikuisten palvelukokemuksia viranomaisille. Taustalla oli ajatus palvelujärjestelmän muutoksesta asiakasystävällisemmäksi.



Nuorilla oli tarve kertoa palvelukokemuksistaan Kelassa, TE-toimistossa, sosiaalitoimistossa ja työvoiman palvelukeskuksessa. Tämä olikin ensimmäinen opetus: osallistavan ja asiakaslähtöisen kehittämishankkeen ei kannata määritellä kehittämistehtävää ennen kuin kuulee kehittämiskumppaniaan, tässä tapauksessa nuoria aikuisia. Nuorten kehittämistoiveet kohdentuivat jo olemassa oleviin palveluihin ja niiden muuttamiseen, eivät tulevaisuuden palveluihin. Nuoret aikuiset eivät innostuneet miettimään kehittämissuhteita palveluun, jota ei vielä ollut olemassa.

Nuorten taidetyöpajalla ja Nuortentalo Katutasolla järjestettiin ryhmähaastatteluita, joihin varattiin runsaasti aikaa. Samalla pyrittiin

varmistamaan, että kaikki saivat äänensä kuuluville. Keskustelut toteutettiin avoimen ryhmän periaatteella. Nuoret saivat tulla haastatteluun mukaan sovittuna aikana tai jättää tulematta. Myös organisaatioiden työntekijät tukivat nuorten osallistumista tilaisuuksiin. Nuorilla oli selvästi suuri tarve kertoa kokemuksistaan palveluviidakossa ja tulla kuulluksi. Palveluiden epäkohdat korostuivat keskusteluissa.

Tilaisuuksia ja toimintaa



Nuortentalo Katutasolla nuoret aikuiset innostuivat keskustelun lisäksi vaikuttamaan palvelujen laatuun. Yhteistyötä jatkettiin vapaamuotoisemmin kokoontumalla säännöllisesti. Katutason nuoret toivoivat pääsevänsä keskustelemaan epäkohdista paikallisten viranomaisten ja päättäjien kanssa. Tilaisuutta ryhdyttiin suunnittelemaan asiaan sitoutuneen ryhmän kanssa. Tapaamisissa keskusteltiin palvelukokemuksista ja mietittiin tilaisuuden sisältöjä ja nuorten aikuisten kehittämisideoita. Päävastuu suunnittelusta oli nuorilla, mutta hanketyöntekijät tukivat toimintaa.

Nuorten aikuisten organisoimia ”Nuoret. Kohtaavat. Viranomaiset”-tilaisuuksia järjestettiin kaksi kertaa Nuortentalo Katutasolla. Tilaisuuksiin osallistui sekä työntekijöitä että johtajia Kelasta, sosiaalitoimistosta, Jyväskylän nuorten palvelukeskuksesta ja TE-toimistosta. Tilaisuuksiin kutsuttiin myös paikallisia päättäjiä, mutta tapaamisten ajankohdat olivat huonoja eikä kukaan päässyt osallistumaan tilaisuuksiin.

Ensimmäisestä tilaisuudesta ilmestyi kolme sanomalehtijuttua, yksi paikalliseen Keskisuomalaiseen ja toinen Keski-Suomen Viikko-lehteen. Nuoria haastateltiin lisäksi myös Demokraatti-lehteen. Tässä mielessä nuorten ääni ja näkemykset sosiaali- ja työvoimapalveluiden epäkohdista ja kehittämisestä saivat sekä paikallista että valtakunnallista julkisuutta.

Tilaisuudet onnistuivat hyvin siinä mielessä, että sekä nuorilla että viranomaisilla oli halua kuunnella toistensa näkemyksiä sosiaali- ja työvoimapalvelujen nykytilasta. Omista ”poteroista” liikuttiin toisten näkökulmien ymmärtämiseen. Nuoret aikuiset olivat tyytyväisiä siitä, että heidän ajatuksensa ja näkemyksensä saivat paljon huomiota sekä viranomaisten että median keskuudessa. He kuitenkin epäilivät konkreettisten muutosten mahdollisuutta nykypalveluissa. Myös viranomaiset kokivat, että nykyinen palvelujärjestelmä on liian monimutkainen ja huonosti resursoitu. Tämän vuoksi sekä viranomaiset että nuoret totesivat yhteisesti, että ilman päättäjiä palvelujen epäkohdille ei voida mitään. Niinpä tehtiin suunnitelma päättäjätapaamisesta, jonne suunniteltiin kutsuttavan alueen kansanedustajia ja paikallisia päättäjiä.

Jyväskylän Nuorten taidetyöpajan kanssa yhteistyö ei edennyt toimintaan haastattelujen jälkeen. Nuorille näytti riittävän kokemus kuulluksi tulemisesta eikä heillä ollut tarvetta ryhtyä toimimaan muutoksen aikaansaamiseksi. Nuorten taidetyöpajan työntekijöiden kanssa pohdittiin vaihtoehtoisia tapoja työstää nuorten aikuisten palvelukokemuksia. Nuorten taidetyöpajalla toteutettiin lopulta osallisuuspaja ”Tuunaten tuotteeksi”-ryhmän kanssa. Ryhmä tapasi kahdeksan kertaa. Tapaamisissa keskusteltiin palvelukokemuksista ja siitä, miten nuorten kokemuksia voisi viestittää eteenpäin. Ryhmä ilmaisi kiinnostuksensa osallistua katutasolaisten järjestämään päättäjätapaamiseen ja halusi vastata kokoustilan sisustuksesta ja kutsuvieraiden vastaanotosta. Nuortentalo Katutason nuoret aikuiset toteuttivat ”Elämää palvelujärjestelmän keskellä” videoesityksen omana näkemyksenään palvelujärjestelmän nykytilanteesta. Lisäksi he pitivät puheenvuoron, jossa esittelivät palvelujärjestelmän epäkohtia ja omia ratkaisuehdotuksiaan.

Tilaisuuden suosio yllätti järjestäjät. Päättäjätapaamiseen osallistui yli 80 henkeä. Paikalle saapui kolmen kansanedustajan ja muutamien kaupunginvaltuuston jäsenien lisäksi viranomaisia, kolmannen sektorin toimijoita sekä nuoria aikuisia. Nuorten valmisteleva ohjelma

onnistui hyvin. Vieraat kulkivat nuorten suunnitteleman survival-reitin. Heidän piti täyttää monimutkainen ja humoristinen Kelan lomakkeesta muotoiltu Rela-lomake. He saivat nuorilta aikuisilta sekä huonoa että hyvää palvelua matkallaan kokoushuoneeseen. Lopuksi heidän piti jonottaa jonotusnumerolla kahvia. Kokoustan pöytäliinoissa oli laskelmia erilaisten etuuksien ja välttämättömien menojen välisistä suhteista. Nuoret olivat lisäksi kirjanneet omia palvelukokemuksiaan seinille.

Katutason nuorten valmisteleva video oli vaikuttava ja sitä keuhuttiin. Paikalliset viranomaiset käyttivät tilaisuudessa puheenvuoroja. Kaikesta onnistumisesta huolimatta nuoret osallistujat olivat pettyneitä tilaisuuden antiin. He kokivat, että niin päättäjät kuin viranomaisetkaan eivät vastanneet heidän kysymyksiinsä palvelujärjestelmästä eivätkä suostuneet ymmärtämään tai ottamaan todesta nuorten aikuisten kritiikkiä.

Nuoret aikuiset kokivat tulleen ”jyrätyiksi”. Tilaisuuden lopussa kaikki osallistujat kuitenkin toivoivat vuoropuhelun jatkuvan. Nuoret aikuiset ovatkin suunnittelemassa seuraavaa päättäjätapaamista. Sinne kutsutaan ensisijaisesti niitä paikallisia päättäjiä ja viranomaisia, joilla on todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa paikallisten palvelujen kehittämiseen.

Pientä, järjestäytymätöntä nuorten aikuisten ryhmää motivoi edelleen ajatus todellisen muutoksen aikaansaamisesta palvelujärjestelmän rakenteissa.



Nuorten aikuisten vaikuttamisen mahdollisuudet

Toimintamme nuorten aikuisten kanssa perustui osallistumisen vapaaehtoisuuteen. Taustalla on ajatus siitä, että riippumatta siitä, mitä aiemmin on sovittu, nuorella on oikeus muuttaa mielensä, olla tulematta tapaamiseen tai osallistumatta keskusteluun. Toiminnan

ajateltiin olevan mahdollista vain, mikäli nuoret aikuiset halusivat itse toimia ja he saivat määritellä mihin suuntaan edettiin. Toiminta ei voinut epäonnistua, koska nuorten poisjääminen tapaamisista, toiminnan suunnan muuttuminen tai sen täydellinen tyrehtyminen olivat nekin osallistujien aktiivista valintaa.

Hanketyöntekijät olivat mukana ideoimassa ja tukemassa yhteistä tavoitetta, mutta liiallista vetovastuuta yritettiin välttää. Luottamus prosessin etenemiseen oli vaativaa kaikille. Nuorille ei voitu luvata, että heidän toiminnallaan olisi vaikutusta palvelujen laatuun. Tosin tapaamisissa pohdittiin paljon sitä, että kuitenkin yrittämällä vaikuttaa on suurempi todennäköisyys saada aikaan muutoksia kuin olla tekemättä mitään.

Käyttäjälähtöisyys oli toiminnan vahvuus. Kukaan viranomaisista ei voinut kiistää nuorten palvelukokemuksia vääriksi. Näkemykset perustuivat kokemuksiin. Voidaankin sanoa, että nuorten aikuisten ja viranomaisten yhteinen toiminta mahdollistaa nuorten aikuisten äänen kuulumisen. Toinen kysymys on, otetaanko sisältö vakavasti ja minkälaisia vaikutuksia nuorten näkemyksillä on palvelujen kehittämässä. Onko kyse näennäisosallisuudesta vai todellisesta vallan jakamisesta palvelun käyttäjien ja viranomaisten välillä?

Vartiainen (2006) puhuu yhteistoiminnallisuudesta ja yhteisymmärryksestä. Yhteisymmärrys edellyttää, että molemmat osapuolet ymmärtävät toistensa näkökulmia ja kieltä. Yhdessä tekeminen niin, että molemmat osapuolet ovat sitoutuneet ja suuntaavat toiminnan samaan päämäärään, ei ole mahdollista ilman yhteisymmärrystä. (Vartiainen 2006, 153.) Nuorten aikuisten ja viranomaisten välillä syntyi selvästi yhteisymmärrystä, mutta ei vielä yhteistoimintaa.

Nuoret aikuiset nähtiin Toikon (2006) kehittämisjatkumon tavoin ensin asiantuntijoina, joita konsultoitiin ja joiden kokemuksia kuultiin. Palvelunkäyttäjien eli nuorten aikuisten sitoutuminen palveluiden suunnitteluun ja jopa toteutukseen olisi ollut mahdollista, mutta orga-

nisaatiot eivät vielä tässä prosessin vaiheessa ottaneet haastetta vastaan. Viranomaiset olivat valmiita kuulemaan, mitä nuoret sanoivat tai ehdottivat, mutta yhteistoimintaan asti ei päästy. Asiakasosallisuuden juurtumisesta ei siis voida vielä puhua. Toimijoilla oli kuitenkin vahva usko siihen, että ”voidaan ehkä edistää pientä liikahdusta sellaisten työkalutuuriin ja yhteistyön suuntaan”, jossa asiakkaan kokemus huomioidaan palvelujen kehittämisessä (ks. Arnkil 2006, 77).

3 NUORTEN AIKUISTEN TIETO-OSALLISUUDEN KOKEMUKSET

Tieto-osallisuus määritellään helpoimmin toteutettavaksi osallisuuden muodoksi. Siihen kuuluvat muun muassa kunnan tiedottaminen ja kuntalaisten kuuleminen, kyselyt sekä palvelusitoumukset (Kohonen 2002). Lisäksi tieto-osallisuuteen liittyy oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Ihmisillä on oltava saatavilla tietoa niistä asioista, jotka koskevat heitä ja joista he ovat oikeutettuja tietämään (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 51).

Tässä artikkelissa esitellään nuorten aikuisten tieto-osallisuuden kokemuksia Sari Matilaisen (2013) opinnäytetyön pohjalta. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella jyvaskyläläisen taidetyöpajan nuorilta aikuisilta keväällä 2013. Nuorilta kysyttiin Kelan etuuskien hakemisesta ja palveluista, Jyvaskylän kaupungin sosiaali- ja toimeentulotukityöstä sekä Jyvaskylän kaupungin aikuissosiaalityön alle kuuluvasta Nuorten aikuisten palvelukeskuksesta (J-Nappi). Tämän lisäksi kysymykset koskivat TE-toimiston palveluita sekä työvoiman palvelukeskuksen palveluita. Lisäksi Jyvaskylän Nuorten Taidetyöpaja oli osa kyselyä.

Kyselyyn valitut palvelut olivat oleellisia siksi, että osallisuushanke Sallin ja PalKO:n haastatteluissa kävi ilmi, että juuri nämä palvelut ovat keskeisiä nuorten elämässä ja nuorilla riitti niistä paljon puhuttavaa.



Kyselyyn vastasi 63 nuorta. Nuorilla on paljon kokemuksia palveluista sekä palveluverkostossa luovimisesta. Näin ollen voidaan ajatella, että tutkimus antaa oikeansuuntaista kuvaa samassa tilanteessa olevien nuorten aikuisten palvelukokemuksista sekä tiedoista ja taidoista näiden palvelujen käyttäjinä.

Vastaukset jaettiin kolmeen ryhmään iän perusteella: alle 20-vuotiaat, 20-24-vuotiaat sekä 25-29-vuotiaat. Kysymykset koskivat nuorten tietämystä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan palveluissa, virastojen työntekijöiden luona asioimista, lomakkeita ja päätöksistä valittamista. Tämän lisäksi selvitettiin nuorten tietämystä tarjotuista palveluista.

Tässä esitellään 20–24-vuotiaiden nuorten vastauksia. Ikäryhmä oli suurin kaikista vastanneista (36 vastausta) ja samalla se edustaa parhaiten nuorten aikuisten ryhmää. Tämä ikäryhmä tiesi parhaiten Kelan ja TE-toimistoon liittyvistä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Myös käyntejä Kelassa ja TE-toimistossa oli vastaajajoukolla paljon, eli kokemuksia palveluista ja työntekijäkohtaamisista on kertynyt. Sosiaalitoimiston asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet olivat pääosin melko hyvin tiedossa, mutta joukkoon mahtui myös suuria tiedon puutteita.

Kansaneläkelaitoksen palvelut ovat tiedossa

Kelan palveluista parhaiten tiedettiin, että asiakkaalla on oikeus saada neuvoa Kelan etuuksista Internetistä, toimistosta tai puhelimesta (30/36). He tunsivat myös mahdollisuuden tarkastaa omien hakemuksien tila Internetistä verkkopankkitunnuksien avulla (31/36). Melko hyvin tiedettiin Kelan palvelunumeroista, joihin voi soittaa etuuksittain (26/36). Vain hieman yli puolet vastaajista tiesi, mitä liitteitä etuushakemuksien mukana tulisi toimittaa (20/36). Liitteiden suuri määrä ja oikeiden liitteiden lähettäminen Kelaan herätti paljon keskustelua nuorten ryhmähaastatteluissa.

Kaikki ikäryhmän vastaajat (36) olivat joskus hakeneet Kelan etuuksia. Mielipiteet Kelan lomakkeista jakautuivat. Puolet piti lomakkeita selkeinä täyttää. Kuitenkin 27 vastaajaa kertoi pyytäneensä apua lomakkeiden täytössä Kelan virkailijalta. On hyvä huomata, että apua on kaivattu, mutta myös osattu hakea. Vastaukset eivät kuitenkaan kerro, onko työntekijältä saatu apu vastannut odotuksia tai auttanut tilanteessa. Puolet kyselyyn vastanneista tiesi, miten Kelan antamasta päätöksestä voi valittaa (18/36). Tämä luku on suhteellisen vähän. On syytä pohtia, kaipaisivatko nuoret lisää tietoa siitä, miten valituksen voi tehdä. Valitusohjeet tulevat kuitenkin joka päätöksen liitteenä, mutta on mahdollista, että ne jäävät nuorelta huomaamatta.



Työnhakusuunnitelmasta ei tiedetä

TE-toimiston asiakkuutta koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista tiedettiin yleensä ottaen hyvin. Huonoiten tiedettiin, että asiakas voi todistamalla työttömyytensä saada alennusta esimerkiksi teatteri- tai uimahallilipuista (15/36). Ilmeisesti tästä asiasta ei keskustella TE-

toimistossa, vaan asiakkaan vastuulle jää selvittää, missä etua voi hyödyntää.

Suhteellisen heikosti tiedettiin myös siitä, että työttömän työnhakijan on oikeus ja velvollisuus tehdä työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma (21/36). Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että nuoret aikuiset eivät tiedä, mitä työntekijät mahdollisesti kirjaavat asiakaskäynneistä ja että työnhakua tulisi toteuttaa yhdessä työntekijän kanssa asiakkuuden alussa laaditun suunnitelman mukaisesti. Vain hieman reilut puolet TE-toimistossa asioineista 20–24 vuotiaista vastaajista (32) tiesi, että työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma on tehty (17). Vastaajista kymmenen sanoi, ettei suunnitelmaa ole tehty. Kuusi ei tiennyt, onko suunnitelma olemassa.

Luvut ovat hälyttäviä, sillä suunnitelma tulisi tehdä jokaiselle asiakkaalle yhdessä asiakkaan kanssa. Myös nuorisotakuu painottaa suunnitelman tekemistä kahden viikon kuluessa nuoren ilmoittauduttua työttömäksi työnhakijaksi (Nuorisotakuu alkaa työllistymissuunnitelmasta 2013). Kyselyyn vastaajien kohdalla suunnitelmia ei ole tehty tai nuoret eivät tiedä, että heillä tällainen suunnitelma on olemassa. Onko nuoren aikuisen työ- tai koulutuspaikan haku tavoitteellista, jollei hän tiedä mahdollisesti tehdystä suunnitelmasta?

Sosiaalitoimiston palveluista vaihtelevasti tietoa

Nuoret tietävät sosiaalitoimiston palveluista joko hyvin tai todella heikosti. Parhaiten 20–24-vuotiaat tiesivät, että toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki (31/36). He tiesivät myös, että esimerkiksi vanhemmilta saadut rahat otetaan huomioon toimeentulotukea myönnettäessä (30/36). Suhteellisen heikosti tiedettiin, että sosiaalitoimiston asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus (10/36) ja että

hänellä on mahdollisuus saada sosiaaliamieheiltä apua muistutuksen teossa (7/36).

Heikoiten tiedettiin, että toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa seitsemän arkipäivän kuluessa pyynnöstä (6/36). Vain 12 vastaajaa ilmoitti tietävänsä, että toimeentulotukipäätös tulisi saada seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. On ilmeistä, että sosiaalitoimiston toimeentulotukityöstä tiedotetaan heikosti tai nuoret eivät tätä tietoa osaa hakea. 19 vastaajaa ilmoitti tietävänsä, että toimeentulotukipäätöksestä voi tehdä valituksen sosiaalilautakunnalle. Toimeentulotukiasiat eivät ole kaikille ajankohtaisia, mutta viimesijaisesta taloudellisesta turvasta toivoisi nuorilla olevan parempaa tietoa.

Toimeentulotukea joskus hakeneita oli 20–24-vuotiaiden joukossa 26 kappaletta eli valtaenemmistö. Suurimman osan mielestä toimeentulotukihakemus oli selkeä täyttää (17/26). Samoin suurin osa hakijoista ymmärsi toimeentulotukipäätöksen perustelut (19/26). Kuusi vastaajaa ilmoitti selvittäneensä toimeentulotukipäätöksen perusteluita sosiaalitoimiston työntekijän kanssa ja kolmea heistä oli neuvottu hakemaan muutosta. Seitsemän vastaajaa ilmoitti hakeneensa muutosta toimeentulotukipäätökseen. Viisi vastaajaa ilmoitti sen olevan vaikeaa ja neljä vastaajaa sen olevan melko helppoa.

Sosiaalitoimistossa asioineita oli ikäryhmässä 23 kappaletta, eli lähes saman verran kuin toimeentulotukea joskus hakeneita. Suurin osa vastaajista ilmoitti käyneensä sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän luona (15). Seuraavaksi suurin joukko ei tiennyt, kenen luona toimistossa oli asioinut (7). Etuuskäsittelijän luona oli asioinut kaksi henkilöä. Jälleen kerran huomiota herättävän suuri osa vastaajista ei tiennyt, kenen luona oli toimistossa asioinut. Tämä tosin voi olla asia, johon nuoret eivät kiinnitä huomiota. Tärkeintä on, että asia tulee hoidetuksi. Kuitenkin tärkeää olisi pohtia työntekijöiden valtuuksia ja antamia palveluita. Tietävätkö nuoret eroja työnte-

kijöiden välillä ja vastaako palvelu silloin tarpeita ja saako asiakas tarvitsemansa avun?

Suurelle osaa vastanneista sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja oli selvittänyt toimenpidevaihtoehtoja (13), mikä on hieman yli puolet kaikista toimistossa asioineista. Näissä asioinneissa on mukana myös etuuskäsittelijän luona käyneitä vastaajia. Neljä vastaajaa ilmoitti, että toimenpidevaihtoehtoja ei ole esitelty heille ja kuusi vastaajaa ilmoitti, ettei tiedä, onko toimenpidevaihtoehtoja esitelty. Sosiaalityöntekijän luona asioineiden osuudesta tämä on kuitenkin suuri osa. Nuorilla ei ole käsitystä asioinnin luonteesta tai tarkoituksesta. Sama asia toistui kysyttäessä, onko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tehnyt kirjallisen palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa. Viisi vastaajaa sanoi, että suunnitelma on tehty, seitsemän ilmoitti, ettei heillä ei ole kirjallista palvelusuunnitelmaa ja kuusi vastaajaa ilmoitti, ettei tiedä, onko suunnitelma tehty. Ihmetystä herättää myös se, että suurin osa vastaajista ei tiennyt, mitä tietoja heistä on kirjoitettu tietojärjestelmään (18).

Vain pieni osuus ikäryhmän vastaajista (3) oli tehnyt muistutuksen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimista. Työntekijöihin ja palveluun ollaan näin ollen pohjimmiltaan suhteellisen tyytyväisiä. Tähän saattaa osaltaan vaikuttaa nuorten tietämättömyys muistutuksen mahdollisuudesta.

Nuorilla puutteelliset tiedot palveluista

Nuorilla on puutteelliset tiedot heitä koskevista palveluista. Lisäksi tietämys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ovat joidenkin virastojen ja palvelujen kohdalla erittäin heikkoa. Tutkimustuloksista käy ilmi, että osa tiedoista on kokemuksen tuomaa. Se on arvokasta ja sitä voidaan jakaa eteenpäin.



Sen lisäksi, että tutkimus mittaa tieto-osallisuuden kokemuksia palveluissa, antaa se myös tietoa virastojen palvelukulttuurista. Tulokset antavat pohtimisen aihetta, miksi joku asia toimii hyvin ja joku todella heikosti. Suomalainen palvelujärjestelmä on asiakasta ylhäältä päin ohjaavaa ja asiakkaan osallisuuden lisääminen palveluissa on haaste. Tieto-osallisuus, kuten asiakkaan oikeuksista ja palveluista tiedottaminen, on kuitenkin helpoiten toteutettava osallisuuden muoto ja sen toteutuminen tulisi taata kaikissa palveluissa.

Yhtä syytä siihen, miksi nuoret tietävät palveluihin liittyvistä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan heikosti, on vaikea löytää. Taustalla saattaa olla nuoren kiinnostumattomuus tai välinpitämättömyys ja tämä saattaa purkautua turhautumisena palvelujärjestelmää kohtaan. Suuri osa tieto-osallisuuden toteutumisesta on palveluja järjestävien virastojen ja työntekijöiden vastuulla. Jo ensikohtaamisella on mahdollista edistää asiakassuhdetta ja asiakkaan tilannetta. Esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa, että sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Lisäksi asiakkaalle on selvitettävä erilaiset vaihtoehdot, niin että asiakas ymmärtää asian (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5 §).

Sama kysymys on pohdittavana myös TE-toimistossa: miksi nuoret tietävät niin huonosti oikeudestaan ja velvollisuudestaan työllistymis-, aktivointi- ja kotoutumissuunnitelmaan huonosti? Palvelujärjestelmän nykykulttuuri lisää verkkoasiointia ja on mahdollista, että työntekijät ajattelevat, että varsinkin nuoret löytävät tiedon netistä. Huomioon täytyy myös ottaa se, että ihmiset eivät yleensä ole kiinnostuneita asioista, jotka eivät kosketa heitä itseään juuri sillä hetkellä. Tämä on ymmärrettävää: kuka etsisi tietoa esimerkiksi toimeentulotuen aikarajoista, mikäli asia ei kosketa häntä? Ongelmallista on se, ettei aikarajoista tiedetä, vaikka tukea on joskus haettu. On mahdollista, että kasvokkaisen kohtaamisen vähyys selittää

monet epäluulot ja ongelmat nuorten parissa. Asioita voidaan jäädä hautomaan eikä niistä välttämättä osata etsiä tietoa oikeilla nimillä ja termeillä. Monimutkaiset termit ja nimikkeet ovatkin yksi palvelujärjestelmämme vitsaus.

Tutkimuksessa tulee ilmi, että perinteisten etuuksien ja esimerkiksi toimeentulotuen hakemisen lisäksi kyselyyn vastanneilla nuorilla on suhteellisen paljon työntekijäkohtaamisia. Yksi tieto-osallisuuden edistämisen tukijalka saattaa olla kiinnostus itseään koskevia asioita kohtaan. Nuoressa herää mielenkiinto selvittää, mitä tämä tai tuo asiaa tarkoittaa kohdallani. Tulosten perusteella on mahdollista, että parhaiten tieto-osallisuutta ja ymmärrystä asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista lisättäisiin henkilökohtaisella ohjaamisella. Tämä tuli esiin myös nuorten aikuisten ryhmähaastatteluissa. Nuori toivoo, että olisi joku, joka osaisi kertoa, mistä edes lähteä asioita selvittämään. Olisi joku, joka ymmärtäisi, kenelle asia kuuluu.

Vastuuta on myös virastojen työntekijöillä, jotka tuntevat työtään säättävät lait ja velvoitteet. Miksei tärkeistä asioista, kuten henkilötietolaista, kirjallisista suunnitelmista tai nettipalveluista voisi kertoa asiakkaalle vaikkapa ensimmäisellä tapaamisella? Ja jos näistä asioista kerrotaan, on syytä miettiä, mikseivät nuoret silti tunnu tietävän, mitä asiat todella tarkoittavat. Ovatko ne vain sanahelinää muutenkin vaikeaksi koetussa palvelussa, liian vaikeita ymmärrettäviksi vai onko kyse siitä, että muistettavia asioita on jo niin paljon?

Uusia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointipalveluihin



Hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamista. Voi myös todeta, että mitä kohtaavam-



paa ja räätälöidympää palvelua on tarjolla, sitä enemmän nuorilla aikuisilla on positiivisia osallisuuden kokemuksia sekä luottamusta palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen. Toisaalta mitä enemmän palvelujärjestelmässä esiintyy kontrollointia ja sääntöjä, joita ei ymmärrettävästi selitetä, sitä enemmän haastateltavat kertoivat kokevansa epäluuloisuutta palvelujärjestelmää kohtaan. (vrt. Närhi ym. 2013.) Tämä voi johtaa myös Määtän (2012) kuvaamaan pois-käännyttämisen kehään.

On todettava, että aineistojen nuorten aikuisten pääasiallinen kokemus palvelujärjestelmästä on kohdeasiakkuuden (vrt. Niiranen 2002) vahvistamista ja tässä mielessä ylhäältä päin tulevaa osallistamista. Voidaankin kysyä, miten palvelukokemus siirtä, että ”menee hyvin, kun tehdään, mitä käsketään” voi tukea aktiivisen toimijuuden ja aktiivisen kansalaisuuden identiteettiä. (vrt. Närhi ym. 2013.)

Aktiivinen ja vahva toimijuus vaatii nuorten aikuisten aitoa kunnioittamista, vakavasti ottamista ja todellista vallan jakamista. Lopulta tunne siitä, että on hyväksytty osa yhteisöä tai yhteiskuntaa, luo pohjaa osallisuudelle ja aktiiviselle osallistumiselle yhteiskunnassa. (vrt. Närhi ym. 2013.)

Kokemustemme perusteella väitämme, että nuorten aikuisten ääni on mahdollista saada kuuluviin. Tällöin nuorten aikuisten on itse oltava aktiivisia esimerkiksi järjestämällä tilaisuuksia, joissa on mahdollista ryhmänä kertoa esimerkiksi sosiaali- ja työvoimaviranomaisille palvelujen epäkohdista.

Nuoren aikuisen, jolla on hankala elämäntilanne ja joka joutuu turvautumaan sosiaali- ja työvoimapalveluihin, voi kuitenkin olla vaikea esittää palvelukokemuksiaan laajemmalle yleisölle. Useimmille nuorille aikuisille näyttikin riittävän se, että he saivat purkaa negatiivisia palvelukokemuksiaan muille nuorille ja hanketyöntekijöille. Heillä ei välttämättä ollut valmiutta eikä halua lähteä toimimaan muutoksen aikaansaamiseksi.

Suomessa viime aikoina kehittynyt kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminta antaa uusia mahdollisuuksia omien näkemysten esiin tuomiseen niille kansalaisille, joilla on valmiutta palvelujen kehittämiseen ja niihin vaikuttamiseen.

Vaikka osallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa on tunnustettu arvo ja tavoite, palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät käytännössä usein marginaaliin käytännön toiminnassa.

Palveluiden käyttäjään kohdistuu myös ristiriitaisia odotuksia. Asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin. Valkama (2012) puhuu ilmiöstä hybridin asiakkuuden käsitteellä. Tällöin asiakas on epävarma siitä, missä tilanteessa hän voi toimia aktiivisesti ja milloin taas hänen odotetaan ottavan passiivisen asiakkaan roolin.

Voikin kysyä, mitä vaikutuksia nuorten aikuisten kokemustiedolla on palveluiden kehittämisessä ja onko osallistuminen palvelujärjestelmän kehittämiseen näennäistä vai todellista. Samalla on tarkasteltava palvelujärjestelmän motiivia antaa tai olla antamatta osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksia palvelun käyttäjille.

Onko palvelujärjestelmän motiivina konsumeristinen ajatus, joka painottaa palvelun käyttäjien roolia kuluttaja-asiakkaana? Siinä tapauksessa epätasaisesti jakautunutta valtaa ei nähdä epäkohtana. Vai onko kyse demokraattisesta ajattelutavasta, demokratian rakentamisesta, jolloin kuluttajuuden sijasta korostetaan palvelun käyttäjän ääntä ja hänen valtaistamistaan sekä vallan tasaista jakautumista demokratian toteutumisen merkityksessä. (Esim. Carr 2004; Laitila 2010; Heikkilä & Julkunen 2003.)

Samalla tavalla voi kysyä itsereflektiivisesti, miten olemme työntekijöinä tukeneet hankkeen nuoria aikuisia. Olemmeko ”kouluttaneet” heitä käyttäytymään palvelujärjestelmän periaatteiden mukaisesti sekä tuomaan ääntään esille viranomaislogiikan keinoin? Vai olemmeko kes-

kittyneet nuorten aikuisten valtaistamiseen? Onko toimintamme ollut osallistamista ylhäältä päin ja antanut tiukat rajat osallistumisen sisällölle? Vai onko toimintamme tukenut nuorten aikuisten kokemusta osallisuudesta ja kuulumisesta olennaisella tavalla osaksi yhteiskuntaa, mihin liittyy myös vaikuttaminen kokemuksiinsa epäkohtiin?

Muutokset palvelujärjestelmässä ovat hitaita. Olemme nuorten aikuisten kanssa pitäneet yllä jatkuvaa ”ääntä” nuorten aikuisten palvelukokemuksista. Tämä on yksi tapa vaikuttaa nuorten aikuisten kokemusten ja näkemysten kuulumiseen myös sinne asti, missä tehdään varsinaisia päätöksiä palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisestä käyttäjiä paremmin huomioivammiksi.



4 JALKAUTUMALLA
JA HEITTÄYTYMÄLLÄ
LÄHEMMÄS IHMISTÄ



Lieksa on pitänyt pitkään kyseenalaista kärkisijaa maakunnan työttömyyslukuissa. ELY-keskuksen kuukausittain julkaiseman työllisyyskatsauksen mukaan työttömänä on keskimäärin ollut 900–1000 lieksalaista, noin viidennes Lieksan työvoimasta.

Työttömistä yli 50-vuotiaita on reilut 500 henkilöä ja alle 25-vuotiaita noin 120. Pitkään työttömänä olleita on noin kolmannes kaikista työttömistä.

Soile Syrjäläinen

Lumihiutaleita ja puutarhanhoitoa Lieksassa

Kuntien vastuuta työllisyyden hoidosta on vuosien mittaan laajennettu moneen otteeseen. Sakkomaksu eli kunnan osarahoittama työmarkkinatuki tuli voimaan jo vuonna 2006. Vuonna 2012 kuntien maksuosuus työmarkkinatuesta oli 283 miljoonaa euroa. Lieksan kaupunki maksoi työmarkkinatuesta noin 900 000 euroa.

Pitkäaikaistyöttömistä seuraa kallis sakkomaksu kunnille, jotka eivät työllistä tai osoita koulutus- tai kuntouttavan toiminnan paikkaa yli 500 päivää työttömänä olleelle työnhakijalle. Kunta joutuu tällöin maksamaan kuukausittain puolet valtion työttömälle maksamasta työmarkkinatuesta.

Hallituksen kehysriihipäätös keväällä 2013 laajentaa kuntien rahoitusvastuuta pitkään työttömänä olleiden osalta: 500 päivän velvoittavuus muuttunee pian 300 päiväksi. Vuoden 2013 alusta käynnistynyt nuorisotakuu toi myös uusia velvoitteita kunnille.

Kuntien työllistämisvastuun laajenemiseen liittyy Kuntaliiton ja työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima työllisyyspoliittinen kuntakokeilu. Hanke edustaa eurooppalaista toimintamallia, jonka mukaan vastuu vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työllistymispalvelusta siirretään kuntiin.

Kuntatalouden tila heikentää kuitenkin kunnan mahdollisuuksia panostaa työllisyyden hoitoon. Lieksassakin käydään yt-neuvotteluita, ja kaupunki on päättänyt lomauttaa koko henkilöstönsä vuonna 2014. Tästä huolimatta Lieksassa tarvitaan eri alojen osaajia, joiden rekrytointi on vaativaa. Kunnissa on suoranaista pulaa esimerkiksi sairaanhoitajista, lääkäreistä, sosiaalityöntekijöistä, psykologeista, puheterapeuteista ja opettajista.

Yrityksissä on sama tilanne. Työvoiman kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa. Esimerkiksi Pielisen Karjalan seutukunnan suuret leipomo-yritykset ovat kertoneet rekrytointivaikeuksistaan.

Nyt jos koskaan tarvitaan kuntien työllistämispalveluun toimijoita, jotka jalkautuvat yrityksiin, avustavat rekrytoinnissa ja opastavat byrokratiassa. Työntekijöiden ja työnantajien tarpeiden yhteensovittaminen on tässä keskeistä.

Työttömän työllistäminen on hyvää bisnestä yhteiskunnalle, jos pelkkiä euroja tuijotetaan. Työllistymisestä seuraa myös sosiaalisia hyötyjä, joiden hintaa on vaikeampi laskea. Tehokkaan julkisen työvoimapolun tuotto ylittää takuuvarmasti sen kustannukset ja näin kansalaiset saavat veroeuroilleen vastinetta.

Lieksassa on haettu pitkittyneen työttömyyden katkaisuun uusia välineitä hallitusohjelman mukaisella kuntakokeilu -hankkeella. Hankkeessa haetaan uusia keinoja pitkittyneen työttömyyden vä-



hentämiseen muun muassa yritysysteistyön kautta. Hankkeessa työskentelee projektipäällikkö ja kolme työvalmentajaa. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä kaupungin aikuissosiaalityön työllistämisyksikön kanssa. Kunnan omat työvalmentajat (kolme henkilöä) keskittyvät pitkittyneen työttömyyden katkaisuun muun muassa kuntouttavan työtoiminnan ja palkkatuen keinoin.



Kuntouttavaa työtoimintaa ryhmämallilla

Lieksassa kuntouttavan työtoiminnan piirissä on noin 150 henkilöä. Vuonna 2013 yhdistyksissä ja kaupungin eri toimipisteissä oli noin 90 henkilöä kuntouttavassa toiminnassa. Tavoitteeksi on asetettu järjestää kuntouttavaa työtoimintaa kaikille siihen oikeutetuille. Kaupunki käyttää ns. ryhmätoiminnan mallia. Esimerkiksi vanhuspalveluissa on kuntouttavassa työtoiminnassa ryhmä, jota valmentaa ja ohjaa hoiva-alan koulutuksen saanut työvalmentaja.

Ryhmässä on mukana eri-ikäisiä työttömiä ja myös pakolaistaustaisia maahanmuuttajia. Miehiä ja naisia on suunnilleen sama määrä. Osa ryhmäläisistä työskentelee koko viikon ja osa ns. minimiajan eli kuusi tuntia viikossa. Työtehtäviin kuuluu muun muassa vanhusten ulkoiluttamista, aterioinnissa avustamista, lehtien lukemista ja erilaista viriketoimintaa vanhuksille.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena vanhuspalveluissa on tehdä hoiva-alaa tutuksi. Monet kuntouttavaan toimintaan osallistuneet ovatkin saaneet kipinän hakeutua hoiva-alan koulutukseen.

Toinen kuntouttavan toiminnan asiakasryhmä on Lumihiutaleet-ryhmä. Porukka (12–15 henkilöä) koostuu miehistä, jotka tekevät pieniä remontteja, kunnostustöitä ja muuttoja kaupungin eri palveluskusten pyynnöstä kaupungin sisäisenä toimintana. Työkuvaan kuuluu myös erilaisia ulkotöitä puisto- ja piha-alueilla vuodenajasta mukaan. Lumihiutale-ryhmässä työskenteleville tarjotaan vuosittain myös muutaman päivän turvallisuuskoulutusta.

Keväällä 2013 ideoitiin aikuissosiaalityössä pienimuotoinen viljelytoiminta kaupungilta vuokratulla maa-alueella. Maa muokattiin viljelykuntoon kaupungin puutarhurin avustuksella. Kuntouttavan työtoiminnan piirissä olevat ihmiset vastasivat kylvö- ja istutustöistä ja viljelysten hoidosta. Satoakin saatiin.

Kaupunki on maksanut työllistämisperusteisia avustuksia myös Lieksassa toimiville, työttömiä palkkatuella työllistävillä yleishyödyllisille järjestöille ja yhdistyksille. Yhdistyksille on maksettu ns. työllistämislisää muun muassa silloin, kun sen avulla voidaan turvata henkilön työssäoloehdon täyttyminen.

Yhdistyksistä suurimmat työllistäjät ovat Lieksan Hiihtoseura ja Lieksan Tukipiste ry. Molemmat työllistävät palkkatuella ja tarjoavat myös kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. Hiihtoseura on vastannut muun muassa urheilukenttien ja hiihtolatujen kunnosta. Tukipisteessä on keskitytty vertaistukeen ja lähimmäisapuun. Tukipiste on järjestänyt esimerkiksi virkistystoimintaa vanhusten pienkodeissa.

Nuorten yhteiskuntatakuun toteuttaminen Lieksassa on erityisen suuri haaste. Takuun piirissä on noin 200 nuorta henkilöä. Kuntouttavassa työtoiminnassa on ollut parhaimmillaan noin 40 nuorta. Nuorten paja tarjoaa työ- ja toimintapaikan 16 nuorelle kuukausittain. Pajan tavoitteena on tarjota nuorille mielekästä tekemistä ja rohkaista heitä koulutukseen tai työhön avoimille markkinoille. Lieksassa on suuri joukko nuoria, jotka tarvitsevat myös etsivän nuorisotyön palveluja.

Uusia näkökulmia työkulttuuriin



Löytyykö pitkäaikaisen työttömyyden katkaisuun uusia keinoja? Massaratkaisua tuskin löytyy. Työttömänä on kaikenikäisiä, ja koulutukset ja työkokemukset vaihtelevat. Työllistämisen keinovalikoiman lähtökohtia ovat työttömän motivointi, tarpeet ja pyrkimys sovittaa yhteen työnhakijan ja työnantajan tarpeita. On tärkeää panostaa yhteistyöhön. Kumppaneita ovat alueen hankkeet sekä aikuissosiaalityö, te-toimistot, yhdistykset ja yritykset.

Kuntouttava työtoiminta on tuonut kaivattua uutta näkökulmaa suomalaiseen työkuulttuuriin. Meille on ominaista se, että ollaan joko täysillä töissä tai kokonaan pois työelämästä. Kuntouttavassa toiminnassa riittävä ehto ns. aktiivijaksolle on se, että työtä tehdään minimissään kuusi tuntia viikossa. Näin työtoimintaan pääsee kiinni myös henkilö, jonka työ- ja toimintakyky on selvästi alentunut. Kuntouttava toiminta auttaa ihmistä ottamaan työtä vastaan silloinkin, kun paluu työelämään tuntuu epävarmalta pitkän poissaolon jälkeen.

Kuntouttavan työtoiminnan ryhmät ovat opettaneet, että työtä löytyy. Lieksan kaupungista löytyy työtä kymmenille lähimmäistyöntekijöille. Kunnista voi löytyä työtä tuhansille lähimmäistyöntekijöille. Lähimmäistyöntekijät voisivat tarjota seuraa, viedä vanhuksen tai vammaisen ulkoilemaan ja käydä ruokaostoksilla. Lähimmäistyöntekijät eivät korvaa alan ammattilaisia. Hoiva-alalla tarvitaan auttavia ihmisiä.

Yksi uusi keino voisi olla nykyistä räätälöidympi palkkatuki. Työtä vailla olevien virta pitkäaikaistyöttömyyteen ei ole katkennut. Työttömyyden sosiaaliset kustannukset ovat korkeat. Kulut näkyvät päihdetyössä, toimeentulotuessa ja erityisesti lasten lisääntyvinä huostaanottoina.

On vahingollista, jos työttömyys koskee koko perhettä. Lasten olisi tärkeää nähdä, miten töihin lähdetään säännöllisesti. Olisi hyvä, jos joka perheessä edes yhdellä perheenjäsenellä olisi töitä. TE-toimiston myöntämän palkkatuen (yrityksille, yhdistyksille ja kunnalle maksettava tuki pitkään työttömänä olleen henkilön työllistämisestä) pitäisi taipua juuri tällaisiin tilanteisiin. Tammikuussa 2013 voimaan tuli lakimuutos, jonka mukaan työmarkkinatuki voi säilyä tietyin ehdoin kuukauden ajan, vaikka työnhakija siirtyy avoimille työmarkkinoille. Tämä muutos on jo askel terveempään suuntaan.

Luovasti ja rohkeasti työelämään

Lieksan kaupungin kokemus on, että reittejä työelämään syntyy mitä mielikuvituksellisimmilla tavoilla. Parhaimmillaan työvalmentajat kykenevät ideoimaan tarkoituksenmukaisia ja luovia ratkaisuja, jotka sopivat sekä työnantajan että työntekijän tarpeisiin.

Tämä vaatii kunnan työllistämispalveluihin rohkeita, luovia ja nopealiikkeisiä työntekijöitä ja työvalmentajia. Välitystyö ja erilaisen välineistön käyttö ihmisten työllistämisessä on käytännössä sellaista hullunmyllyä, ettei siihen ihan jokainen kunnan perusvirkamies välttämättä pysty. Työvalmentajan on myös taivuttava yrittäjämäisemmän toimintatavan suuntaan.

Lieksa on koetellut ja ravistellut tiiviiseen yhteistyöhön perustuvaa toimintamalliaan. Kuntouttavaa työtoimintaa on Lieksassa käytetty ja kehitetty selvästi naapurikuntia enemmän.

Pohtimista riittää siinä, miten tavoitteeksi asetettu yritys yhteistyöhön perustuva malli saadaan toimimaan. Olemme miettineet muun muassa yrityksille maksettavan kunnallisen yritysliisän käyttöönottoa, mikäli yritys ottaa työhön pitkään työttömänä olleen henkilön. Samassa veneessä olemme kaikki, yrittäjiä, julkista sektoria ja työvoimareserviä myöten. Tarvitaan positiivista, itseään ruokkivaa asennetta, joka synnyttää luottamuksen ilmapiiriä.



Tanja Saukkonen

Osallistu! Vaikuta!

Osallisuuden, osallistumisen ja vaikuttamisen monisäikeisyys pääsi esille OSALLISTU! VAIKUTA! -teemaviikolla, joka järjestettiin yhdeksässä Joensuun seutukirjaston toimipisteessä syksyllä 2013. Tavoitteena oli tuoda esille vaikuttamisen ja osallistumisen kanavia sekä mahdollistaa kuntalaisten ja yhteiskunnallisten vaikuttajien vuoropuhelua. Teemaviikon toteutuksessa oli mukana oikeusministeriön, kuntien, järjestöjen, kyläyhdistysten, oppilaitosten, hankkeiden sekä poliittisten puolueiden ja päätöstentekijöiden edustajia. Tapahtumaa koordinoi oSallisuushanke Salli.

Kuntalaisten tavoittaminen ja mielenkiinnon herättäminen ei ollut helppoa monikanavaisesta markkinoinnista huolimatta. Kuntalaisia tavoitettiin enemmän suuremmissa kuntakeskuksissa. Toisaalta kävijämäärältään pienemmissä kirjastoissa tarjoutui useammin mahdollisuus pidempiin keskusteluihin. Keskusteluja käytiin erityisesti kunnan palveluista. Niitä sekä keuhuttiin että esitettiin myös kehittämistarpeita. Palautetta palveluista kerättiin myös kirjallisesti. Kysyttiin, mikä ilahduttaa, mikä harmittaa ja mitä tarvittaisiin. Kerätty ”pulloposti” toimitettiin myös paikallisille päätöksentekijöille.

Palautetta kerättiin kahdeksassa seutukirjaston toimipisteessä. Yhdessä toimipisteessä palautteen keruusta vastasi kunta itse. Vastauksia saatiin 257 kappaletta. Vastauksissa heijastui laajasti koko elämäkirjo. Osa palautteesta liittyi myös muihin julkisen hallinnon kuin kunnan palveluihin.

”Mikä ilahduttaa” -vastauksissa nousivat esille erityisesti kirjastopalvelut, jotka arvioitiin laadukkaiksi ja tärkeiksi kunnan palveluiksi. Muutamissa maaseututaajamissa kiiteltiin muun muassa terveyskeskuspalvelujen toimivuutta sekä kunnan panosta kaupunki-ilmeen siistimisessä. Kaupunkikeskustan vastauksissa nousivat puolestaan esille erityisesti hyvät harrastus- ja liikuntamahdollisuudet sekä runsas tapahtumatarjonta. Perheiden palvelujen kehittämisestä kiitosta sai matalan kynnyksen kohtaamispaikaksi perustettu Perheentalo.

”Mitä tarvittaisiin” -palautteessa korostui huoli palvelujen säilymisestä maaseutualueilla sekä näkemys, että kaupunkikeskuksia kehitetään maaseutualueiden kustannuksella. Lapsiperheiden palvelujen osalta toivottiin rohkeutta panostaa ennaltaehkäiseviin palveluihin. Useat vastaajat toivoivat, että resurssija suunnattaisiin lapsiperheiden matalan kynnyksen palvelujen kehittämisen, kotipalveluun ja sosiaalityöhön. Ikäihmisten palvelujen osalta puolestaan arvosteltiin hoidon pirstaleisuutta, hoitohenkilöstön vähyyttä ja toimien määrällisyyksiä.

Mikä kuntalaisia ilahduttaa?

Uimahalli, urheilukentät, terveysaseman osaavat työntekijät, lasten hyvä koulu, kunnan uudet nettisivut, kesänavaus-tapahtuma, viheralueiden hoitaminen, hyvinvointiyhteiskunta...

Mikä kuntalaisia harmittaa?

Puutalojen purkaminen, pelko kaivostoiminnasta, vanhusten hoidon pirstaleisuus, hammaslääkäripalvelujen puuttuminen, koulukiusaaminen...

Mitä tarvittaisiin lisää?

Tukea vaikeuksissa oleville perheille, nuorille harrastusmahdollisuuksia kaupunkiin ja kylille, ikäihmisille yhteisöasumismahdollisuuksia...

”Mikä harmittaa” -vastauksissa otettiin kantaa erityisesti kunnan suuriin investointeihin tiukan taloustilanteen aikana. Kuntalaiset ihmettelivät samanaikaisia kunnan henkilöstön lomautuksia ja kunnan säästämislinjauksia. Erityisesti koulutoimeen kohdistuvat säästöt puhuttivat kuntalaisia. Vastauksissa nousi esille myös päätöksenteon ja päättäjien etäisyys kuntalaisista.

Vaikuttamisen väylillä

Teemaviikon toteutuksessa oli mukana useita toimijoita, mikä toi esille osallisuuden ja vaikuttamisen teeman monitasoisuuden ja moniulotteisuuden. Eri toimijoiden esittelyjen myötä teeman ulottuvuudet voi karkeasti jakaa toisaalta yksilö- ja yhteisötason kysymyksiksi ja toisaalta rakenteellisemmiksi yhteiskunnallisiksi kysymyksiksi.



Terveys- ja hyvinvointikentän hankkeet nostivat erityisesti esille yksilötason osallisuutta. Päivien aikana heräteltiin keskustelua omien valintojen vaikutuksesta terveyteen. Lisäksi esittelyssä olivat sähköiset terveystalvolut ja omatoimiset terveystmittaukset.

Yhteisötason osallisuus konkretisoitui erityisesti järjestö- ja yhdistystoiminnan esittelyissä. Erityisesti esille nousivat lapsiperheiden arki ja yhteisöllisyys. Sukupolvien välinen kohtaaminen sai tilaa lapsille ja ikäihmisille järjestetyissä yhteisissä satutuokioissa. Myös maahanmuuttajien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet olivat esillä viikon aikana.

Teemaviikolla pyrittiin edistämään yhteisöosallisuutta myös Joensuun alueen vertaistoimintaoppaan sekä internetsivuilla löytyvän järjestötietopalvelu Jellin esittelyillä. Vertaistoimintaoppaaseen on koottu Joensuun alueella toimivien vertaistukiryhmien ja vertaistuen yhteyshenkilöiden tietoja. Järjestötietopalvelu Jelli on Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ylläpitämä tiedotusalausta, joka kokoaa ja välittää tietoa maakunnan yhdistysten ja järjestöjen toiminnasta.

Esillä olivat myös kyläyhdistykset, jotka esittelivät paikallistason toiminnan lisäksi myös laajemman yhteiskunnallisen vaikuttamisen väyliä. Vaikuttamismahdollisuuksia esiteltiin erityisesti myös oikeusministeriön, kunnallisten viranhaltijoiden, päätöksentekijöiden ja poliitisten puolueiden toimesta. Esittelyssä olivat muun muassa sähköiset vaikuttamiskanavat ja tietopalvelut kuten otakantaa.fi -palvelu sekä kuntalais- ja kansalaisaloitesivustot. Esittelyjä ja keskusteluja käytiin myös laajemmin muista kunnallisista ja kansallisista vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista.

Osallisuus on teoriaa ja tekoja. OSALLISTU! VAIKUTA! -teemaviikon suunnittelu ja järjestäminen kokosi yhteen useita ”osallisuustoimijoita”. Teemaviikko verkotti toimijoita ja avasi uusia yhteistyömahdollisuuksia usein teoreettisena näyttäytyvän osallisuuden konkretisoimiseksi.



Arto Hernetkoski & Lasse Oikarinen

Osallisuutta leipäjonossa

Leipäjonoista keskustellaan Suomessa tasaisin väliajoin. Jonossa seisovan ääni kuuluu jonossa kuitenkin harvemmin. Tämä artikkeli pohjautuu opinnäytetyöhön, jota varten haastattelimme kuutta leipäjonon asiakasta (Hernetkoski & Oikarinen 2012)

Lama toi mukanaan leipäjonot

Suomessa 1990-luvun alun laman seurauksista on alettu keskustella avoimesti vasta viime vuosina. Esiin on nostettu yhteiskunnan horjuviksi paljastuneet rakenteet, jotka heikensivät niin sanottujen

huono-osaisten asemaa entuudestaan. Hyvinvointivaltio ei ollut eikä ole tänäkään päivänä itsestäänselvyys. (Riches 2008, 7–8.)

Hyväntekeväisyyteen perustuvan ruoka-avun lähtökohtia ovat köyhyys, sosiaalinen epätasa-arvo ja aineellisen avun puutteellisuus. Ilmaiseksi jaettava ruoka saa kuitenkin pohtimaan ilmiön taustalla olevia hyvinvointivaltion sosiaalipoliittisia ongelmia. (Riches 2008, 32.)

Evangelisluterilainen kirkko perusti edellisen laman aikana 1990-luvulla kymmeniä ruuanjakelupisteitä eri paikkakunnille kohentaakseen huono-osaisten asemaa. Tällaista hyvinvointivaltion ja sosiaalihuollon tukemista pidettiin silloin väliaikaisena. Sen uskottiin olevan tarpeetonta viimeistään 2000-luvulle tultaessa. Näin ei kuitenkaan käynyt. Ilmaisen ruuan jakelu nähdään edelleen tärkeänä osana suomalaisen yhteiskunnan sosiaalisen avun kokonaisuutta. (Riches 2008, 9–10.) Onko leipäjonosta tullut itsestään selvä osa hyvinvointivaltiota?

Helsingin yliopiston sosiaalipoliitiikan professori Heikki Hiilamo nosti uuden näkökulman leipäjonokeskusteluun (Helsingin Sanomat 24.9.2013). Hän moitti sitä, että sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaita leipäjonoon. Hiilamo näki tilanteen ongelmallisena etenkin yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta. Mitä se kertoo yhteiskunnan kyvystä vastata asiakkaidensa ongelmiin? Kun kunta lähettää huonoimmassa tilanteessa olevia ihmisiä vapaaehtoisjärjestöjen piiriin, siirtääkö se silloin omaa vastuutaan pois?

Kunnan on huolehdittava kuntalaisten riittävästä toimeentulosta ja elämisen ehdoista eikä ohjata ihmisiä pois. Ideaalitulanteessa (yhteis) kunta puuttuu ihmisen köyhyyteen poistamalla sen ehtoja ja luomalla yksilölle toimintamahdollisuuksia. Mutta entä jos se ei onnistu siinä? Eikö silloin olisi yksilöiden kannalta tarpeellista antaa heille tietoa myös muusta avusta? Kärjistäen voi kysyä, vastaako järjestelmä ihmisille omasta idealistaan vai ihmisten reaali maailmasta käsin.

Hiilamo (emt.) näkee kunnan ja kolmannen sektorin välisen yhteistyön mahdollisena. Ongelmaksi muodostuu kuitenkin ruoka-avun jonotus. Hiilamo näkee sen passiivisena seisoskeluna, ei toimintana, johon sosiaalitoimi voisi ihmisiä perustellusti ohjata. Pohtimisen arvoiseksi kysymykseksi nousee, onko leipäjonossa kyse vain seisoskelusta. Ovatko jonossa olevat ihmiset vain toiminnan kohteita?

Anna-Mari Siiki (2008, 158) toteaa tutkimuksessaan Helsingin Myllypuron leipäjonolaisten kokemuksista, että leipäjono sisältää myös muita ulottuvuuksia kuin vain ruoan saamisen. Hän näkee, että jonoon sisältyy muun muassa syrjäytymistä ehkäiseviä tekijöitä.

Omassa opinnäytetyössämme (Hernetkoski & Oikarinen 2012) keskityimme leipäjonon sosiaalisiin tekijöihin ja ihmisten osallisuuden kokemuksiin. Oletimme, että ruoka-apua jonottavien ihmisten keskinäinen vuorovaikutus, toiminnan säännöllisyys sekä järjestävän organisaation tarjoamat mahdollisuudet keskusteluun ja yhdessä oloon tuottavat ihmisille uusia merkityksiä. Lähtökohtamme oli selvittää, pyrkiikö ihminen leipäjonossa määrittämään toimijuuttaan myös muuten kuin ruoka-avun saajana. Pohdimme, millaisia edellytyksiä ja vaatimuksia leipäjono osallisuudelle asettaa.



Leipäjono sosiaalisena toimintaympäristönä

Haastatelluista leipäjonolaisista harva koki itsensä huono-osaiseksi. Huono-osaisuus tuli haastateltavien elämässä esille vain joiltain osin, kun huono-osaisuutta tarkastellaan aineellisena, kulttuurisena ja sosiaalisena huono-osaisuutena. Kaikilla haastateltavilla oli elämässään jokin sosiaalinen piiri tai sosiaalista aktiivisuutta. Heiltä kuitenkin puuttui laajempi sosiaalinen toimintaympäristö, ja siihen leipäjono voi tarjota mahdollisuuden. Eräs kävijä kuvasi keskustelujaan näin:

”Ja maailmaa parannetaan. Se on tärkeä se maailman parannus. Ja jokainen henkilö, joka käy niin saa sanoa mielipiteensä. Kaikki on saman arvosta.”

Leipäjäono voi eri tavoin olla mahdollisuus osallisuuteen. On kuitenkin vaarallista olettaa, että leipäjäonoasiakkuus itsessään olisi ihmisiä yhdistävä tekijä. Eräissä leipäjäonossa oli ruokajakelun lisäksi mahdollisuus osallistua ryhmäkeskusteluun. Kyseessä oli eräänlainen teemakeskustelu, johon saattoi halutessaan osallistua ennen ruokavun jakelun alkamista. Tällainen toiminta antaa mahdollisuuksia kuulla kävijöiden ääntä ja laajentaa ymmärrystä avun tarpeesta.

Opinnäytetyömme pohjalta voimme nähdä kaksi osallisuutta rakentavaa prosessia. Ensimmäinen perustuu vaikuttamiseen ja toinen pohjautuu osallistumiseen ja sen tuottamaan motivaatioon liittyä ympäristöön. Kumpaankin jatkumoon sisältyy kuitenkin yksilön tarve tulla kuulluksi. Yksilön täytyy kokea, että osallistuminen on merkityksellistä ja että vaikuttamisesta on hyötyä.



Luottamusta ja sosiaalisia verkostoja

Leipäjäonosta löytyi osallistavia tekijöitä, mutta osallisuus ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Luottamuksen puute on merkittävä este yhteisen toiminnan muodostumiselle. Tämä päti sekä leipäjänonon asiakkaiden keskinäisiin että asiakkaiden ja järjestäjien välisiin suhteisiin. Näyttää siltä, että leipäjäonossa asiointiin sisältyy edelleen kielteinen leima. Osa koki sen vahvemmin, osa heikommin, mutta kaikki tunnistivat sen. Keskustelu leipäjäonoista osaltaan luo ja ylläpitää kielteisiä mielikuvia leipäjäonossa kävijöistä.

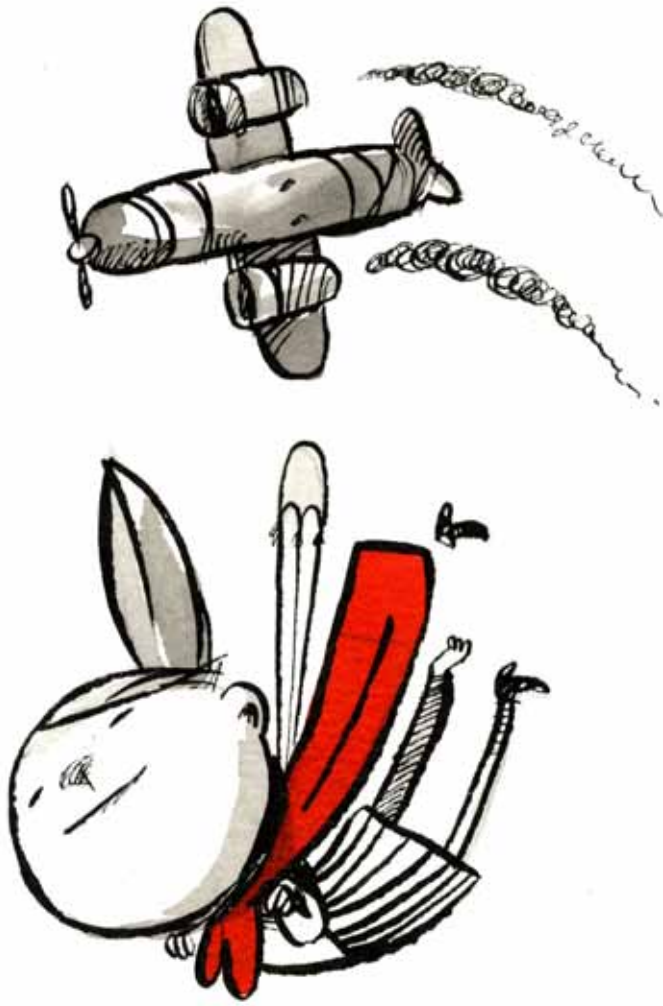
Luottamus rakentuu sosiaalisten suhteiden varaan. ”Todellinen tarve” oli yleisin haastatteluissa esille noussut asioinnin edellytys.

Sen toteutumista epäilivät sekä leipäjonolaiset että järjestäjät. Tämä nakertaa yleistä luottamusta ja vie myös mahdollisuuksia yhteisöllisyyden kehittymiseltä.

Sosiaalisen pääoman muodostuminen edellyttää luottamusta ja toimivia sosiaalisia suhteita. Kun tämä on saavutettu, voi syntyä kokemus jäsenyydestä. Vahva kokemus jäsenyydestä luo yksilölle uskoa omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa ja vahvistaa osallisuuden tunnetta. Sosiaalisen pääoman ja osallisuuden välille syntyy dialektinen, toinen toistaan vahvistava, kokonaisuus. Voidaan todeta, että on sama, ajattelee ko yksilö: ”Vaikutan, olen osallinen” vai ”Olen osallinen, vaikutan”.

Millainen olisi sosiaalisen pääoman ja osallisuuden kannalta toimiva leipäjono? Sosiaalisia verkostoja on mahdollista luoda leipäjonossa. Se vaatii kuitenkin foorumin, jossa ihmiset voivat luoda suhteita, ”hyödyntää” niitä ja saada näin sosiaalista pääomaa. Mikäli ruoka-apua järjestävä taho toimii aktiivisesti yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja antaa yhteisen toiminnan mahdollisuuksia, myös asiakkaiden ja järjestävän tahon välinen suhde syvenee ja luottamus kasvaa. Luottamus on pohja yksilön äänen esille tuomiselle, vaikuttamiselle, toiminnan kehittämiseksi ja osallisuudelle.





Jaana Ketomäki, Juba Ketomäki & Sami Kotola

Heittäytyminen on...

Kohtaamispaikka on avoin tila kaikille nuorille, jotka haluavat tulla toteuttamaan ideoitaan tai muuten vain oleskelemaan yhdessä toisten nuorten kanssa. Kohtaamispaikan idea on, että nuorille kävijöille ei tarjolla valmiita kattauksia, vaan nuoret itse ideoivat ja toteuttavat toiminnan työntekijöiden ja työvalmennettävien tuella. Tavoitteena on nuorten valtaama talo, jossa nuoret tekevät nuorille.

Kadulle jalkautuvassa työssä nuorisotyöntekijät jalkautuvat Jyväskylän keskustaan kohtaamaan siellä aikaansa viettäviä nuoria. Työntekijät toimivat matalan kynnyksen palveluohjaajina sekä innostavat nuoria ideoimaan ja toteuttamaan oman näköistään toimintaa.

Nuorten osallisuus on kaiken Nuortentalo Katutason toiminnan kantava idea. Työntekijän heittäytyminen, askel tuntemattomaan on tärkeää. Matkaa ei voi suunnitella valmiiksi, jos nuorten ideoita kuunnellaan aidosti. Matkaan lähdetään yhdessä nuorten kanssa ja katsotaan, mitä vastaan tulee.

Tässä artikkelissa Nuortentalo Katutason työntekijät kirjoittavat kokemuksiaan heittäytyvästä työotteesta ja nuorten osallisuudesta.

Nuortentalo Katutasolla Jyväskylässä on kolme työmuotoa: nuorten työvalmennus, kohtaamispaikkatoiminta ja kadulle jalkautuva nuorisotyö.

Nuorten työvalmennus on suunnattu pääasiassa alle 29-vuotiaille nuorille, jotka ovat vailla koulu- tai työpaikkaa. Nuortentalolle voi tulla kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun tai töihin palkkatuella. Työvalmennuksen tarkoitus on edistää nuorten työllistymisen edellytyksiä. Työ perustuu osallisuuteen ja kohtaamisiin.

Jyväskylän Katulähetys ry vastaa Katutason toiminnasta. Toimintaa rahoittavat Raha-automaattiyhdistys ja Jyväskylän kaupunki.



Jaana Ketomäki

Heittäytyminen on yhteinen matka tuntemattomaan

Heittäytyvä työote on usein hyppy tuntemattomaan. Parhaimmillaan tuntemattomuuteen hypätään niin, että nuorten kanssa lähdetään yhdessä seikkailuun. Samalla minun on työntekijänä pystyttävä luopumaan kontrollista unohtamatta kuitenkaan vastuuta.

Rohkaiseva esimerkki oli Nuortentalolla toteutettu remontti, jonka suunnittelusta ja toteutuksesta nuoret lähes kokonaan vastasivat. Nuortentalolla käyvät ja töissä olevat nuoret toivoivat jo pitkään, että puisten loosien täyttämä kahvilatila muutettaisiin nuorten omaksi olohuoneeksi. Itselläni ei tuolloin ollut kokemusta remonttihommista.

Toivoinkin ensin, että nuoret huomaisivat, miten työläs ja iso projekti tilan muuttaminen kokonaan toisenlaiseksi olisi. Kuvittelin myös, että viimeistään budjetin sovittaminen taloudellisiin raameihin

saisi nuoret perääntymään. Epäuskostani huolimatta lupasin remontista innostuneille nuorille, että järjestän tapaamisen, jossa he voivat ideoida ja miettiä remontin toteutusta.

Alku oli monelta osin hämmentävä. Ensinnäkin hämmästyin ideoiden määrää ja sitä kuinka hyviä perusteluja ideoille löytyi. Ideoiden runsaudessa oli kuitenkin se ongelma, että osa niistä oli toisensa poissulkevia. Kaikkien ideoita ei voitu toteuttaa. Lopulta parhaasta ideasta päätettiin äänestämällä. Useita kertoja matkan aikana jouduimme tilanteeseen, jossa vain yksi idea monien joukosta voitiin valita. Toisinaan käytettiin äänestystä, toisinaan hiottiin ideoita niin, että mahdollisimman moni sai toteuttaa edes palan omaa ideaansa. Toinen yllättävä seikka heti alusta asti oli se, miten hyvin moni nuori sitoutui ja sitoutti myös muita nuoria remontin tekemiseen ja miten kypsästi nuoret osasivat etsiä yhteisiä ratkaisuja. Minun ei useinkaan tarvinnut esittää nuorille kuin yksi kysymys: ”Miten tämä ongelma teidän mielestä pitäisi ratkaista?”

Suunnitteluvaiheen jälkeen remontille laadittiin aikataulu. Projektiin parhaiten sitoutuneet nuoret saivat valita mieleisensä vastualueen remontista. Minun tehtäväkseni jäi kutsua ryhmää kokoon tarvittaessa, vastata tarvikkeiden hankintareissuista ja turvallisuuteen liittyvistä tekijöistä. Tärkeää oli myös toimia tukihenkilönä vastuuta kantaville nuorille silloin, kun he halusivat jakaa kysymyksiään ja ideoitaan jonkun kanssa. Useinkaan minulla ei ollut valmiita vastauksia nuorille, mutta lupasin aina auttaa selvittämään asiaa. Yhdessä oli helpompaa keksiä joku, jolle soittaa tai paikka, jossa käydä ideoita etsimässä.

Heti remontin alussa sain hämmästyä sitä, millä innolla nuoret ryhtyivät suunnittelusta toimintaan. Olimme varanneet aikaa vanhojen loosien purkamiseen noin viikon. Ensimmäisenä päivänä olin ottanut itselleni remonttivaatteet siltä varalta, että raskas työ kaatuisi vain muutaman innokkaan niskoille. Kiinnitin seinään turvallisuusohjeet,

kävin ne nuorten kanssa läpi ja jäin sivummalle valvomaan, että nuoret työskentelivät sovittujen ohjeiden mukaisesti. Todellisuudessa minun ei tarvinnut koskeakaan sorkkarautaan eikä naulaisiin lankkuihin. Purkamiseen ei mennyt viikkoa, vaan kaksi päivää. Jo ensimmäisen päivän aikana lähes kaikki vanha oli purettu, ja toinen päivä tarvittiin viimeistelyyn. Tässä vaiheessa aloin itsekin innostua ja vihdoinkin uskalsin luottaa siihen, että tästä tulisi hyvä, yhteinen matka nuorten kanssa.

Mitä tästä itse opin? Ensiksikin minun täytyi luopua hallinnan tunteesta. Ei kuitenkaan niin, etten olisi miettinyt turvallisuutta ja vastuuta. Mutta kun ei tiedä remonttihommista juuri mitään, ei myöskään voi tietää, miten loistevalaisimet poistetaan, miten seinä liukuvärjätään tai miten laminaatti asennetaan. Mutta aina löytyi joku, joka osasi auttaa ja neuvoa.

Toinen tärkeä oppi liittyi tiimityöskentelyn voimaan. Tajusin, että tiimityöskentely on paljon muutakin kuin moniammatillisia työryhmiä. Opin, että yhteiset pohdinnat, toisten ideoista innostuminen ja piilevien taitojen löytyminen on mitä mahtavinta tiimityöskentelyä. Oli tärkeää istua nuorten kanssa tasa-arvoisina saman pöydän ääressä ja luottaa siihen, että yhdessä voitamme haasteen kuin haasteen. Luottamus ja into ovat voimia, jotka saavat lähes minkälaisen ryhmän tahansa pysymään liikkeessä ja lopulta mitä todennäköisemmin myös saavuttamaan päämääränsä.

Kolmas tärkeä asia oli pysähtyä miettimään, mikä remonttiprojektissa oli lopulta arvokkainta. Varsinkin projektin loppuvaihe asetti minut tämän kysymyksen ääreen. Olimme sopineet nuorten kanssa, että remontin takaraja on marraskuun puoliväli ja 23.11.2012 juhli-taan uuden olohuoneen avajaisia.

Henkilökohtainen haasteeni remontin loppuvaiheessa oli, että olin varannut parin viikon matkan marraskuun alkuun. Lähtisin pois juuri ratkaisevassa vaiheessa ja palaisin lähinnä toteamaan, oliko remontti saatu valmiiksi vai ei. Siinä vaiheessa koin suuren osallisuuteen liittyvän

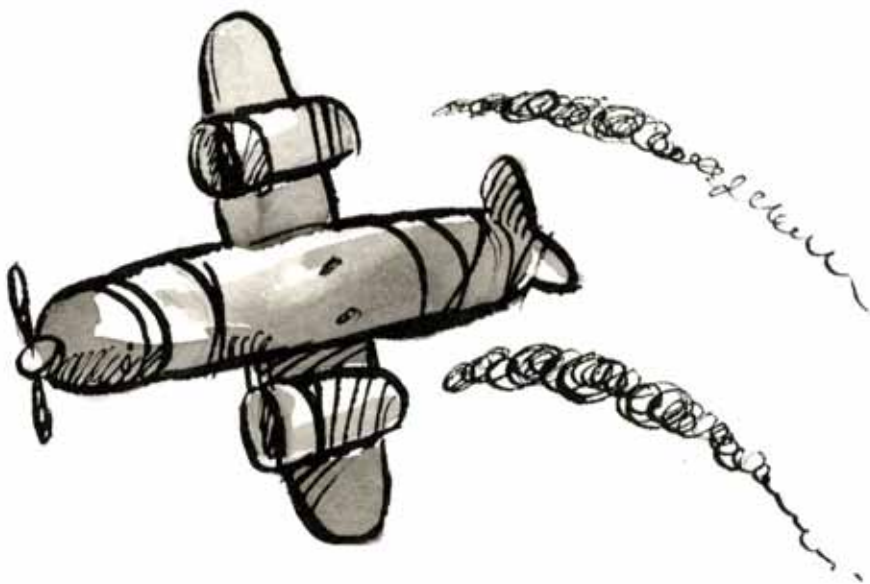
oivalluksen. Minun tulisi vapauttaa itseni onnistumisen taakasta. Kun remonttia lähdettiin tekemään yhdessä nuorten kanssa, myös vastuu onnistumisesta olisi yhteinen. Toinen yhtä olennainen oivallus oli se, että osallisuudessa lopputulos ei ole tavoite, vaan tavoite toteutuu jo yhteisessä matkassa. Remontissa olimme kulkeneet yhteistä matkaa, vaikkei lopputulos vastaisikaan odotuksia.

Mieli oivalluksesta keventyneenä lähdin lomalle. Loppuvastuut jaettiin nuorille. Lähtöni aikoihin puolet olohuoneen seinien maalauksesta oli kesken, lamput puuttuivat ja lattia oli vailla laminaattia.

Palasin lomalta muutamaa päivää ennen töiden alkua. Lomalla en juurikaan töitä tai remonttia ajattanut, mutta kotiin saavuttuani alkoi jännityksen sekainen innostus herätä sisälläni. Päätin lähteä kurkkaamaan tilannetta pari päivää etuajassa. Parhaimmillaankin olin ajatellut, että paluuni jälkeen meillä olisi viikko aikaa viimeistellä olohuone avajaisia varten.

Työpaikalle saavuttuani olin riemuissani! Joukko nuoria viimeisteli olohuoneen maalauksia, lattialistoja ja muuta pientä. Ensimmäinen kommentti oli kutakuinkin, että: ”Höh, sun piti tulla vasta parin päivän päästä ja me haluttiin saaha tää valmiiks siihen mennessä”. Mutta minulle remontti oli valmis ja lopputulos oli UPEA! Olin valtavan ylpeä nuorista! Olin myös kiitollinen, että loppuvaiheessa sain luovuttaa vastuun kokonaan nuorille. Opin, että tärkeintä on luottamus ja yhdessä tehty matka.





Juha Ketomäki

Heittäytyminen on nuoren rinnalle asettumista

Kohtaamisia

Minua on pitkään puhutellut vuosia sitten tapahtunut kohtaaminen tutun nuoren kanssa. Olin saanut olla hänen elämässään mukana jo usean vuoden ajan. Aurinkoisena kesäpäivänä pysähdyimme puhumaan nuoren elämäntilanteesta ja haasteista, joiden kanssa hän paini päivittäin.

Päihteiden ja mielenterveysongelmien kanssa kamppaileminen oli käynyt päivä päivältä vaikeammaksi. Jokaiselle nuorten parissa työskentelevälle tulee eteen hetkiä, jolloin tuntuu, ettei ole mitään annettavaa. Mitä annettavaa voi olla nuorelle, joka on kiertänyt koko

suomalaisen palvelujärjestelmän auttamiskirjon saamatta elämäänsä oikeille urille? Lukemattomia toinen toistaan pätevämpiä ammattilaisia, useita interventiota ja laitosjaksoja. Siitä huolimatta asiat eivät aina muutu – eivät ainakaan sillä aikataululla, millä me työntekijät sitä toivomme.

Keskustelun edetessä tuntui, että minun oli oltava nuorelle rehellinen. Kerroin, ettei minulla ole keinoja muuttaa hänen elämänsä suuntaa. Olo oli voimaton ja samalla surullinen. Tulen aina muistamaan, kun nuorimies kääntyi minuun silmät ujosti vetisinä ja sanoi: ”Tämä on juuri sitä, mitä minä eniten tarvitsen. Se, että olet läsnä ja kuuntelet.”

Uskon, että kaikilla työntekijöillä on tullut työssään hetkiä, jotka muokkaavat vahvasti omaa ammatti-identiteettiä. Minulle tämä keskustelu oli yksi sellainen hetki. Kyky olla aito ja henkisesti alaston. Myöntää oma rajallisuutensa ja oma kyvyttömyytensä toisen ihmisen kuntoutuksessa. Tinkiä hetki omista ajatuksistaan ja maneeereistaan ja palata totaaliseen läsnäolon hetkeen. Hetkeen, jossa ei mietitä menetelmiä tai kymmeniä erilaisia tapoja tehdä työtä. Paluuta tilanteeseen, jossa kaksi ihmistä kohtaa toisensa. Kykyä kuunnella ja olla läsnä. Kykyä heittäytyä. Kykyä uskoa muutokseen, vaikkei sitä koskaan näkisikään. Kykyä luottaa siihen, ettei ole sattumalta siinä paikalla, johon on asetettu. Sitä on heittäytyminen.

Kontakteja



Jalkautuvasta työstä kysytään usein, miten kontaktin luominen nuoriin onnistuu. Katutyössä on ensiarvoisen tärkeää viettää riittävästi aikaa siellä, missä nuoretkin ovat. On turha kuvitella pystyvänsä solmimaan syvää luottamussuhdetta, jollei vietä aikaa nuorten omalla reviirillä.

Muistan muutamia vuosia sitten miettineeni erään nuoren kohdalla, että kontaktin luominen häneen olisi tarpeellista. Luontevaa tilannetta ei kuitenkaan tuntunut tulevan vastaan, ei sitten millään. Viimein kohtaamisen hetki koitti ja esittelin itseni. Nuori katsoi minuun nauraen ja tokaisi: ”Joo, kyllä määhän tunnen.” Se, että olin viettänyt nuorten kanssa aikaa, oli tehnyt tehtävänsä. On kuitenkin hyvä muistaa, että katutyössä nuori on pomo. Nuori päättää, haluaako tutustua sinuun. Ja sitä on kunnioitettava.

Nuorten lähestyminen vaatii työntekijältä syvää itsensä hyväksymistä. Oman työn ja itsensä arvostaminen ei voi olla kiinni siitä, hyväksyvätkö vai torjuvatko nuoret työntekijän. Täytyy kyetä luopumaan nuorisotalon ammattilaisen ”suojavaatetuksesta”. Täytyy uskaltaa kohdata nuoret ennen kaikkea oman persoonan kautta, omana itsenä. Opittu ammatillisuus on tässä tukena.

Omat harrastukset, hiustyylit, musiikkimaku ja huumori ovat kaikki käyttökelpoisia työvälineitä kontaktin solmimisessa ja luottamussuhteen syventämisessä. Katutyössä tapaamieni 16–18-vuotiaiden nuorten miesten kanssa olen työskennellyt pienryhmissä. Olen pyrkinyt tekemään katutyötä osallistavalla tavalla ja vienyt nuorten heittämiä ajatuksia eteenpäin.

Usein ensimmäistä lähestymistä pelätään liikaa. Mitä sanon? Kuinka esittelen itseni? Tärkeintä on, että lähestyt nuoria aktiivisesti ja avaat suusi. Muista! Olet hyvällä asialla!





Sami Kotola

Heittäytyminen on tie uusiin kokemuksiin

Musiikki on lähellä sydäntäni. Tässä artikkelissa kuvaan musiikin hyödyntämistä nuorisotyössä. Lähes päivittäin joku nuorista tahtoo jammailla kanssani, oppia uuden kappaleen tai sitten vain pari sointua lisää. Viime aikoina akustiset kitarat ovat olleet kovan koetuksen alla beliebereiden (Justin Bieber fanien) rantautuessa meillekin. Lukuisten Justin Bieberin kappaleiden parissa vietettyjen tuntien jälkeen oma usko musiikkiin on välillä ollut koetuksella.

Oman henkilökohtaisen kyllästymisen ja pienen tauon jälkeen sitä kuitenkin palaa uudestaan soittamaan itselle ei-niin-mieleisiä kappa-

leita, kun näkee, kuinka paljon nuori nauttii siitä hetkestä. Rakkaus musiikkiin yhdistää!

Päivittäisten kohtaamisten lisäksi tavoitteeni on lisätä livemusiikki-iltoja. Keväällä 2013 nuoret pyysivät, voiko heidän bändinsä tulla meille esiintymään. Kyse oli viisihenkisestä hc-punk -bändistä. Olin täysin tietoinen, että pojat eivät mitään ”akustista muniin puhaltelua” soita. Luvassa olisi sataprosenttisen energinen show. Arvelin, että kannattaa kokeilla.

Keikka toteutui kuukautta myöhemmin. Pojat tulivat keikkapäivänä paikalle hyvällä fiiliksellä ja hyvissä ajoin. He toivat paikalle oman miksaajansa. Tapahtuman mainostaminen, roudaaminen, soundcheck sekä kaikki keikkaan liittyvä järjestyi mallikkaasti. Keikkapaikka sijaitsi Jyväskylän keskustassa kerrostaloalueella, joten naapurit oli otettava huomioon. Kerrottakoon, että ääntä kyllä riitti.



Ja pärähtää

Pojat olivat selvästi ylpeitä keikasta. He saivat yhden keikan lisää kalenteriinsa. Naapureilta tuli pari hämmentynyttä puhelua metelistä. Pahoittelin ja vakuutin, että keikka kestää sovitut puoli tuntia.

Soundcheckissä rumpalin suusta kuului: ”Pitäisköhän nää rummut mikittää?” Tähän muut vastasivat naurun saattelemana: ”EI!” Ja kyllä ne rummut yleisöön asti kuuluivat. Noin 30 fania nyökytteli tyytyväisinä musiikin tahdissa. Itselläni oli muikea hymy korviin asti, kun huomasin poikien forcen ensimmäisen kappaleen pärähtäessä soimaan.

Keikasta saimme myös kokemusta siitä, minkä volumentason yhtyeitä voimme jatkossa ottaa soittamaan. Hurjimmat hevibändit ohjaan jatkossa kaupungin muihin tiloihin. Meillä keikat rajataan keikat tunnelmallisiin, puoliakustisiin iltoihin. Nämä ovat kuitenkin sivuseikkoja. Pääasia on se, että nuoret pääsevät tekemään ja kokemaan. Nuorisotyötä tehdään nuoria varten.



Maria Korkatti

Kipinät - monikulttuurinen teatteriprojekti

Devising-teatterilla
kohti osallisuuden kokemusta

Opinnäytetyössäni katsoin osallisuuden kokemusten syntyvän aktiivisen toimijuuden kautta. Tavoitteena oli edistää ryhmän jäsenten aktiivisuutta suhteessa teatteriryhmään. Taustalla vaikutti ajatus siitä, että osallisuuden kokemukset ryhmässä tukisivat jäsenten valmiutta

liittyä eri yhteiskunnan toimintoihin, mikä puolestaan avasi uusia mahdollisuuksia osallisuuden kokemuksiin.

Valitsin projektin kantavaksi työskentelytavaksi devising-teatterin. Devising on soveltavan teatterin muoto, jossa työskennellään ryhmälähtöisesti ja usein ilman valmista käsikirjoitusta. Tekniikan keskeisiä ominaisuuksia ovat moniäänisyys ja keskustelevuus. Ryhmälähtöinen työskentely oli luonteva valinta projektiin, jossa pyrittiin osallisuuteen. Itse tehtävä käsikirjoitus tuntui hyvältä vaihtoehdolta myös siksi, että esitystä voitaisiin räätälöidä osallistujien määrän tai kielitaidon mukaan helpommin kuin valmista käsikirjoitusta käytettäessä. Minulle oli tärkeää, että ryhmä saisi itse valita aiheen, jonka parissa haluaa työskennellä.

Ryhmän turvallisuus on edellytyksenä osallisuuden synnylle. Pyrin alusta saakka luomaan ryhmään keskustelevaa kulttuuria. Jokaisen osallistumista ideointiin ja päätöksentekoon odotettiin ja ajatuksia arvostettiin. Projektin alussa toimin osallistujien välisenä ”tulkkina”, mutta tämä rooli pieneni ajan mittaan ryhmän jäsenten keskinäisen kommunikoinnin lisääntyessä.

Osallisuuden palasia



Projektin lopussa mittasin osallisuuden kokemuksia neljän aihealueen kautta: 1) ryhmän jäsenen oma kokemus ideointiin osallistumisesta, 2) kokemus oman mielipiteen huomioinnista päätöksenteossa, 3) kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta ja 4) ryhmän tärkeys osallistujalle.

Ideoiden ja ajatusten esille tuominen oli koettu ryhmässä helpoksi. Jokainen kertoi antaneensa ideoita työskentelyyn. Ideoita sanottiin tulleen tasaisesti kaikilta, myös ohjaajalta. Ideat olivat yhdistyneet työskentelyn aikana ja niitä oli ollut lupa muokata.

Monikulttuurinen teatteriprojekti oli sosionomi (AMK) -opinnäytetyö Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa (Korkatti 2012). Se toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallin toimeksiantona ja palkittiin Karelia-ammattikorkeakoulun vuoden 2012 parhaana opinnäytetyönä.

Joensuulainen Kipinät – The Sparkles -teatteriryhmä toimi tammikuusta toukokuuhun 2012. Ryhmä kokoontui 24 kertaa. Näytelmää ”Menolippu – matkoja maailmanloppuun” esitettiin kolme kertaa ja katsojia oli yhteensä 80.

Monikulttuurisessa ryhmässä oli suomalaissyntyisiä ja Suomeen muualta muuttaneita.

No, joku heittää idean, sit joku heittää siihen päälle jonkun samankaltaisen idean että hei, että tehtäskö sittenkin vaikka näin vähän eri tavalla, ja sitten taas joku heittää jotain ja sit katotaan että mikä nyt olis hyvä idea ja... silleen että se on niinku semmosta että ei niinku oteta vaan sitä yhen ihmisen ideaa ja lähetään siitä, vaan niinku siitä tehdään semmonen että se käy kaikille.

Suurin osa kertoi, että heidän mielipiteensä oli otettu huomioon ryhmän päätöksenteossa. Erilaisille ratkaisuille haettiin jokaisen hyväksyntä ja tarvittaessa ratkaisuja hiottiin kaikille sopiviksi. Jotkut ryhmän jäsenet huomauttivat päätöksenteon vieneen aikaa ja ilmaisivat, että olisivat toivoneet ohjaajan tekevän enemmän päätöksiä itsenäisesti.

Kun Rimma sanoi esimerkiksi ryhmän nimi, tai meidän aihe, tuli esimerkiksi hänen puolestansa, mutta totta kai se tuli, koska kaikki muut halusimme, että tuo olisi myös.

Mie oisin ehkä toivonu enempi että ohjaajana oisit sie tehny enemmän niitä päätöksiä. Koska yhdessä vaiheessa oli hirmusen turhauttavaa ku ei päästä eteenpäin millään. Et niinku mie toivoin sitä vähän siinä että niinku, et tehdään ne päätökset ja sit mennään eteenpäin. Et ei jääädä jummaamaan.

Osallistujat kokivat tullessa kuunnelluiksi ja kuunnelleensa muita. Ryhmän maahanmuuttajajäsenten oli oman kertomansa mukaan ollut toisinaan vaikea ymmärtää, mitä toiset sanovat. He kuitenkin muistuttivat, että olivat kysymällä saaneet aina selkeän vastauksen. Ryhmän jäsenet olivat kokeneet, että toiset eivät aina ymmärtäneet heitä, mutta esille tuotiin, että kaikilla oli pyrkimys ymmärtää toinen toisiaan. Osallistujat huomauttivat myös elekielen toimineen puheen tukena.

— joskus voi tuntuu että toinen ei kuunnellu, kun ei ymmärtänyt ehkä mitä sanoi, eikä käsittäny, mutta se ei, musta tuntu että kaikki kyllä kuunteli hirmu hyvin mitä toiset sanoi ja teki ja kaikkee muuta. Ja kyl mie iteki huomasin että kuuntelin yllättävän hyvin näitä.

Kaikki osallistujat kokivat ryhmässä mukana olon jollakin tapaa mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi. Osa Kipinöiden maahanmuuttajajäsenistä toi esille, että heidän kielitaitonsa ja rohkeutensa kommunikoida oli kasvanut toiminnan myötä. Muutosta pidettiin positiivisena.

— on kyllä ollu sinällään mukavaa, että tykkään teatterista ja on ollu kiva uus kokemus silleen niinku, ku en oo monikulttuurista

teatteria tehny nii. Et ihan mielellään tässä oon mukana, mutta sitte taas jos tätä ei olis ollu, en mie usko että mie oisin siihen kuollu.

Ja minä nyt on helpompi voi mennä toinen paikkaan ja jotakin kysyä, koska ensin minä pelkäsin. Ja nyt minä tiedän, voin käyttää eri elejä... eleitä ja jotakin toinen tapa kysyä, koska minä olen teatteriryhmässä – –



Osallisuudesta opittua

Olin toivonut työskentelyä, jossa ryhmä tuottaisi runsaasti ideoita ja kaikki osallistuisivat keskusteluun ja näytelmän rakentamiseen oma-aloitteisesti. Ajattelin, että osallisuus syntyy mahdollisimman vapaista puitteista. Projektin aikana sain huomata, että asia on pikemmin päinvastoin: liian runsaat valinnan mahdollisuudet kaventavat osallistumisen ja sitä kautta ehkä myös osallisuuden mahdollisuutta.

Voidakseen ottaa osaa ihminen tarvitsee riittävästi tietoa käsiteltävänä olevasta asiasta ja siitä, mistä ollaan päättämässä. Jälkeenpäin ajatellen osallistujien teatteritiedot ja -taidot olivat ehkä liian vähäiset haaveilemani kaltaiseen työskentelyyn. Joillekin osallistujille teatteri oli ennestään tuntematon harrastus. Toiset olivat tottuneet vahvan ohjaajavetoiseen teatteritoimintaan. Keskusteltavat aiheet olivat toisinaan hyvinkin abstrakteja, mikä saattoi vaikeuttaa osallistumista etenkin suomea vieraana kielenä puhuvien ryhmän jäsenten kohdalla. Ohjaajana olisin voinut osallistaa ryhmän jäseniä paremmin esimerkiksi rajaamalla keskusteluja tiettyihin aiheisiin, tekemällä täsmällisiä kysymyksiä ja selkeyttämällä eri tilanteissa tehtävien valintojen vaihtoehtoja. Vaikka ajatus ohjaajavetoisesta toiminnasta tuntuukin sotivan ryhmälähtöisyyden ideaa vastaan, olisi se tässä tapauksessa tukenut osallisuutta.

Osallisuus on kokemus, jota ei voi nähdä täydellisesti ulkoapäin. Jotkut ryhmän jäsenistä kertoivat osallistuneensa ideointiin paljon, vaikka minun näkökulmastani asia ei niin ollutkaan. Ihmisen vertaa toimintaansa omaan, aiempaan toimintaansa. Osallisuutta ryhmään voi kokea myös ilman, että esimerkiksi osallistuu aktiivisesti keskusteluun.

Vaikka käytin omassa projektissani osallistavaa devising-menetelmää, ajattelen, ettei erillistä menetelmää välttämättä tarvita. Osallistavuus on ennen kaikkea asenne, joka pitää sisällään osallistujien kuuntelemista, dialogiin pyrkimistä ja päätöksenteon paikkoja. Tärkeää on myös luoda tilanteita, joissa osallistujat voivat tutustua itseensä ja toisiinsa.



Matalan kynnyksen osallisuutta

Kipinät – The Sparkles -ryhmä on käynnistetty uudelleen lokakuussa 2013. Se on tavoittanut sekä suomalaissyntyisiä että Suomeen muualta muuttaneita ihmisiä. Heitä näyttää yhdistävän ainakin se, että he kaipaavat todellista matalan kynnyksen mahdollisuutta kokeilla teatteritoimintaa. Ryhmän jäsenet ovat kertoneet pohtineensa esimerkiksi, täytyykö heidän jo osata jotakin tullessaan mukaan teatteriryhmään. Sekä ”vanhaan” että ”uuteen” Kipinät-ryhmään liittyneitä maahanmuuttajajäseniä on etukäteen mietityttänyt, miten he selviytyvät ryhmässä omalla suomen kielen taidollaan.

Monet yhdistykset, puolueet, harrastus- ja toimintaryhmät kipuilevat vähäisten osallistujamäärien kanssa. Samaan aikaan kaikki eivät löydä itselleen mielekästä vapaa-ajan toimintaa, vaikka aktiivisesti etsisivätkin. Harrastusryhmien, vapaaehtoistoiminnan ja yleisötapahtumien markkinointia voisi esimerkiksi eri kielillä käyttämällä suunnata nykyistä laajemmalle väkimäärälle. Yksi uuden Kipinät-ryhmän jäsen toi esiin suomen kielen monopolin tapahtumatiedottamisessa:

Kaikki aina sanovat, että Suomessa ei tarvitse osata suomea – kaikki puhuvat englantia. Mutta kaikki tiedotteet ovat suomeksi. Jos et osaa suomea, et koskaan tiedä, mitä [kaupungissa] tapahtuu.

Kielen lisäksi tapahtuma- ja toimintailmoitusten tulisi nykyistä paremmin löytää uusia foorumeita, jotta tieto tavoittaisi kaikki kiinnostuneet. Vanhan Kipinät-ryhmän jäsen kertoo:

Mä aina halusin, kun olen ollut täällä [Suomessa/Joensuussa], olen ajatellut monta kertaa, mä haluaisin osallistua jonkun ryhmän, teatteriryhmään. Ja kun en tiennyt mihin mennä tai en mitään. Tämä tuli joku viesti joku päivä että mä näin suomeksi, se oli kuin oh! Joo, se on mun mahdollisuus ja sitten osallistuin ja kun tulin, no, sitten mä halusin jatkaa, totta kai.





Marko Haakana & Katja Hämäläinen-Puhakka

Työtä ruohonjuuressa

Kopeusrajoitus

Kansalaistalolle on tervetullut kuka tahansa mistä päin maailmaa tahansa. Jokaisen ihmisarvo on tunnustettu, tunnustettu ja hyväksytty. Ihmisissä nähdään enemmän kykyjä, taitoja ja mahdollisuuksia kuin mahdollisen sairauden tai vamman aiheuttamia esteitä. Jokainen ihmi-

nen on hyvä jossain, useimmat monissa eri asioissa. Jokainen ihminen on vähintään laulun arvoinen, useimmat suorastaan megahittiaimesta. Talolla on voimassa kopeusrajoitus. Hyvä niin, sillä jokainen ihminen tarvitsee tulla kuulluksi, nähdyksi ja kohdatuksi. Kansalaistalolla ihmisten näennäisestä erilaisuudesta tulee arkipäivää. Ei ole väliä sillä, onko ihonväri tumma vai vaalea, onko ihminen työtön tai vaikka nauttinut muutakin kuin kansalaisluottamusta.

Toimintoja ei ole suunnattu erityisesti kenellekään vaan ne ovat avoimia kaikille, eri-ikäisille, eri elämäntilanteessa oleville, asiasta kiinnostuneille ihmisille. Tällä linjauksella päästään irti lokerikko-yhteiskunnasta, mikä vaivaa ajoittain suomalaista(kin) yhteiskuntaa. Eri ihmisten ja erilaisen sosiaalisen viitekehyksen omaavien ryhmien välille ei synny arkipäivän kohtaamistilanteita. Nuoret eivät kohtaa vanhoja, työssä olevat työttömiä, ns. kantaväestö ns. maahanmuuttajia jne. Ilmauksella ”niin sanottu” halutaan kertoa, että historiallisesti tarkasteltuna nykyisen kansallisvaltion nimeltä Suomi ensimmäinen ihminen kautta aikain oli maahanmuuttaja. Toisaalta elämän viime henkäyksen jälkeen olemme kaikki todellisia maahan muuttajia.

Kun ihmiset tulevat yhteiselle kohtaamis- ja toiminta-areenalle, he joko saavat kohdata tai joissakin tilanteissa joutuvat kohtaamaan toisiaan. Molemmat ovat hyviä lähtökohtia sosiaalisen vuoropuhelun käynnistymiseen ja käymiseen ja lähtökohtia kanssaihmiesten ymmärtämiseen. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta samalla syntyy sosiaalista siedätyshoitoa. Julkisuuskuvansa kautta ainoastaan rahaa, menestystä ja terveyttä palvovan yhteiskunnan kannalta tällaista siedätyshoitoa tulisi määrätä reseptillä liikunta- tai kulttuurireseptien tapaan.

Joensuun Kansalaistaloa ylläpitävät yhteistyössä 22-vuotias Soroppi ry. ja 75-vuotias Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Ikäerosta ei ole haittaa, vaan järjestöjen askelkuviot piirtyvät pirteästi tasarytmisä päin nyky-yhteiskunnan hyvinvointipuutoksia. Yhteistyön sivutuotteena lienee syntynyt ikiliikkuja: työ ei tekemällä lopu. Työstä seuraa koko ajan uusia työtehtäviä. Tätä tahtia on jatkunut nyt jo 17 vuotta.

Kansalaistalo on ihmisten ja järjestöjen vilkas kohtaamispaikka. Se näkyy minkä tahansa vuoden toimintatilastoista. Talolla käy 50 000 ihmistä vuodessa. Ryhmien ja järjestöjen kokoontumisia kertyy 1 200 vuodessa.

Kansalaistalolla matalan kynnyksen ja heittäytyvän työotteen lähtökohtana on ajatus siitä, että jokainen ihminen on omien asioidensa asiantuntija. Jokaisella itsellään on ratkaisun avaimet elämäänsä ja myös mahdollisiin vaikeuksiinsa. Vaikka avaimet saattavat välillä olla hukassakin, voi toisen tuki auttaa löytämään ne uudestaan. Tukea voi tulla niin työntekijältä kuin toisen kävijältäkin.

www.kansalaistalo.fi

Matala kynnys – katala kynnys?

Matala kynnys on myös katala kynnys. Samalla kun jonkun on helppo tulla, voi joku toinen kokea sisäisiä tai ulkopuolelta tulevia esteitä talolle tuloon. Sosiaalinen leimautuminen voi olla etenkin mielikuvatasolla pelottavaa. Tavallista palautetta on se, ettei talolle voi tulla, kun siellä on ”niitä”. ”Ne” ovat usein päihde- tai mielenterveyskuntoutujia, vammaisia ihmisiä, työttömiä. ”Niihin” voi tietysti törmätä kadullakin, ellei sitten halua mutkitella tien laidasta toiseen.

Toiminta taistelee olemassaolollaan ”normaaliuden terroria” vastaan. Missä menee ihmisyyden ja ihmisarvon raja? Kuka on riittävän normaali käydäkseen talolla? Todellisuudessa jokainen ihminen muodostaa tavoillaan, totumuksillaan, ajatuksillaan tai elämäntapavalinnoillaan jonkun vähemmistön suhteessa muihin. Parasta asennoitumista varmaan olisi se, ettei asennoidu ollenkaan. Siihen on kuitenkin vielä matkaa. Uskokoon ken haluaa maailmanrauhaan tai joulupukkiin.

Nykyisessä asenneilmastossa törmätään usein siihen, että joidenkin ihmisten läsnäoloa talolla, Suomessa - tai ylipäätään maailmassa – ei haluttaisi. Yhteiskunnan ei ainakaan tulisi osallistua mahdollisten haittojen hoitamiseen tai hoidon rahoittamiseen.

Talomerkki

Kansalaistalolle on ominaista toimia keskellä ihmisten arkea. Kansalaistalo on monelle olohuone ulkoisia puitteitaan myöten. Ympäristö viestii sitä, että olet tullut jonkun kotiin etkä virastoon.

Kansalaistalon ja sen ylläpitäjäjärjestöjen kesken yhdistellään työs-kentelytapoja ja -muotoja. Esimerkiksi Soroppi ry:ssä toimijoina voi samanaikaisesti olla järjestön vapaaehtoisia, palkattua toimihenkilös-



töä, palkkatukityötä tekeviä, työharjoittelijoita, opiskelijoita harjoittelujaksoillaan, kuntouttavassa työtoiminnassa olevia sekä yhdyskuntapalvelijoita. Toimijoiden profiili on yhtä laaja kuin kävijöidenkin: eri-ikäisiä, erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Tämä tarjoaa kävijöille useita samaistumiskohteita ja toimii ehkä myös innoittajana. Lupa asiallisesta asiattomasta oleskelusta saattaa johtaa talon toimintaan kiinnittymiseen eri tavoin. Se voi johtaa muun muassa pysyvämpään ajanviettoon kahviossa, ryhmätoimintaan osallistumiseen, vapaaehtoistyön tekemiseen tai työllistymis- tai harjoittelupaikan hakemiseen. Voipa joskus syntyä asiakkuutta vastaava prosessi, jossa voi purkaa omaa elämäntilannettaan, saada säännöllistä keskusteluapua ja ohjausta eri palvelujen piiriin.

Kävijät voivat osallistua toimintaan joko ex tempore tai ryhtyä pidemmällä aikavälillä ja systemaattisemmin vapaaehtoistoimijaksi.

Varsin monen toimijan kohdalla on havaittavissa positiivisia muutoksia, kun itselle mielekäs sosiaalinen rooli työyhteisöön kuulumisen, tekemisen ja toiminnan kautta löytyy. Vaikutuksia on niin mielialaan kuin itsetuntoonkin, mutta myös konkreettisesti asia on havaittavissa. Joidenkin kohdalla etukumara ryhti oikenee, selkä suoristuu ja pää nousee ylöspäin. Minä osaan!

Samalla toiminta tukee ihmisten voimaantumista, omien voimavarojen löytämistä ja kykyä tehdä itse. Voimaantuminen voi tosin olla joidenkin kohdalla niin vahvaa, että yksittäinen toimija vie toiminnan tilan toisilta. Asioista tulee niin omia, että toiset reviirille tulijat voidaan kokea uhkaksi. Kun osallisuus parhaimmillaan voi lisätä osallisuutta, se pahimmillaan estääkin sitä.

Työntekijä on toisinaan puun ja kuoren välissä siinä, kuinka oikealla tavalla tukea tai tarvittaessa rajoittaa ihmisten innokkuutta. Ehkä jokaisen oma osattomuuden kokemus voi tuoda esille osallisuuden merkityksen.

Kansalaistalo on ajatusten ja ideoiden vaihdon suhteen kuin vahvasti virtaava, vuolas kevät puro. Kääntöpuoleltaan se on talotoimijoille vaativa jatkuvine perehdytyksineen. Osaamishävikki on suurta ja nopeaa.

Villejä rutineja: minä vaan tiskaan astioita ja luudalla lakaisen lattiaita...



Heittäytyvää työtä tekevän arki on toisinaan täynnä ”villejä rutineja” ja toisinaan lähes vailla niitä. Tyypillinen työpäivä menee usein eri tavalla kuin sen on suunnitellut. Tilanteet ja ihmisten tarpeet muuttuvat lennossa.

Kansalaistalon työympäristö antaa vapauden kokeilla ja kehittää. Toisaalta työntekijänä on itse vastuussa siitä, saako työssään mitään aikaiseksi. Ympäristö mahdollistaa myös ihmisten tarpeisiin ja ideoihin tarttumisen nopeasti, ilman turhaa byrokratiaa. Ideat kävelevät ovesta sisään, ja tavoitteet syntyvät toiminnassa. Edetään tarpeesta toimintaan. Asioita ei tarvitse viedä kymmenen johtoportaan läpi ennen kuin ne mahdollisesti päätyvät toteutettaviksi. Siinä vaiheessa asiakaslähtöisyys voi jo tarkoittaa sitä, että asiakas otti ja lähti.

Aika ajoin matalan kynnyksen otteessa ja heittäytyvässä työssä joutuu pohtimaan sitä, mikä tässä ympäristössä oikein on työtä. Jos viikon aikana työn sisältö vaihtelee keskusteluista keiton tekoon, kasvimaan hoidosta seminaaripuheenvuoroihin ja kadun kulmassa istumiseen, on hyvä välillä tarkentaa työn tavoitteita. Heittäytyvässä työotteessa mikä tahansa tässä ympäristössä voi olla työtä. Kaikki Kansalaistalon toiminnot ovat yhtäläisesti välineitä ihmisten kohtaamiseen ja sosiaalityön tekemiseen. Kysymys onkin siitä, näkeekö tekemilleen asioille ammatillisen tavoitteen vai onko kyse vain ”harrastelijoiden puuhastelusta” ja hauskanpidosta kuten jotkin tahot järjestötyötä kutsuvat.



Siltatuulen viesti

Ihmiset eivät yleensä tule Kansalaistalolle valmiiksi asiakkaan roolissa. Myös sosiaalialan totuttuja työrooleja on haluttu kyseenalaistaa. Taloon astuessaan ei erota, kuka siellä on töissä tai kuka käymässä. Työntekijöillä ei ole nimilappuja, työvaatteita, ”liikennevaloja” ovesa eikä vastaanottoa ajanvarauksella työpöydän takana (tosin sekini on mahdollista, jos ihminen niin haluaa).

Arjessa ei myöskään puhuta ensisijaisesti asiakkaista, vaan kävijöistä ja ihmisistä. Ihmisten erottelemattomuus mahdollistaa luonnollisen kohtaamisen, jota ei ehkä syntyisi, jos kaikki olisi kyltitettyä. Työntekijöille tämä toisaalta kuitenkin merkitsee, että ns. ammatillisen suojan ulkoiset merkit puuttuvat.

Perinteisestä poikkeavan roolijaon lisäksi talolla ei kerätä ihmisten tietoja, ei välitetä niitä eteenpäin eikä jaeta taloudellisia etuisuuksia. Ympäristö rohkaisee ihmisiä kertomaan elämästään ”asioiden todellisen laidan” ilman pelkoa siitä, että asiasta tulee virallista ja rekisteröityä. Esille nousevat muun muassa terveys, toimeentulo, omat voimavarat, päihde- ja mielenterveysasiat, yksinäisyys, mielekkään tekemisen puute ja suomalaisen yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi pääseminen.

Työntekijän kannalta perinteisestä roolista poikkeaminen helpottaa luottamuksellisen suhteen syntyä. Toisaalta työntekijän käytössä ei ole taustatietoja ihmisestä, ja kokonaisuuden muodostaminen on palapelin kokoamista. Tosin eipä ole vaaraa ennakkoluulojen ja -oletusten syntymisestääkään.

Kansalaistalon kävijät ovat tuttavallisia työntekijää kohtaan ja saattavat ottaa toiminnassa eteen tulevat vastoinkäymiset henkilökohtaisesti. Työntekijä voi hyödyntää persoonallisuuttaan ja käyttää omia vahvuuksiaan ja työtapojaan. Omien henkilökohtaisten rajojen ja oman tilan tarpeen määrittäminen voi toisaalta olla vaikeaa.

Heittäytyvä työote mahdollistaa tai jopa pakottaa oman mukavuusalueen ulkopuolella toimimiseen. Työntekijän rooli on mahdollistaa, ei määrittellä eikä usein edes ohjata. Työntekijänä voi huokaista myös siitä, ettei kaikkia ihmisten ideoita tarvitse osata toteuttaa. Ihmiset toteuttavat itse. Aina joku joukosta osaa tai sitten asia opetellaan yhdessä.

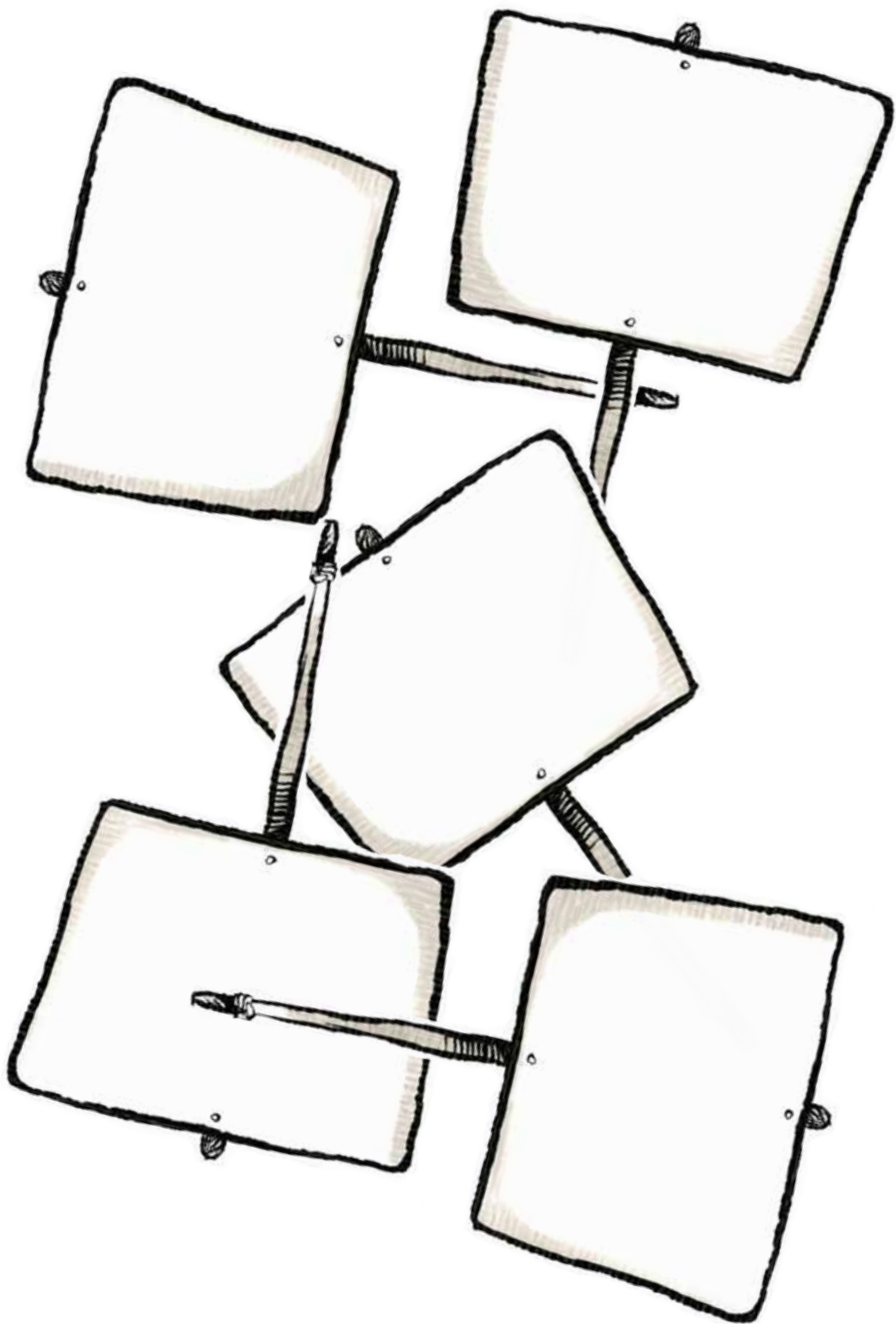
Vain tahroja paperilla: työ muiden silmin?

Matalan kynnyksen toiminnassa voivat työn uskottavuus ja sen tuomat tulokset olla haasteellisia. Ruohonjuuritasolta saatavaa tietoa jää kokoamatta tai se ei etene mihinkään. Keskellä arkea tehtävän työn hektisyys ei tahdo jättää aikaa dokumentoinnille, ja työ voi kärsiä uskottavuuspulasta.

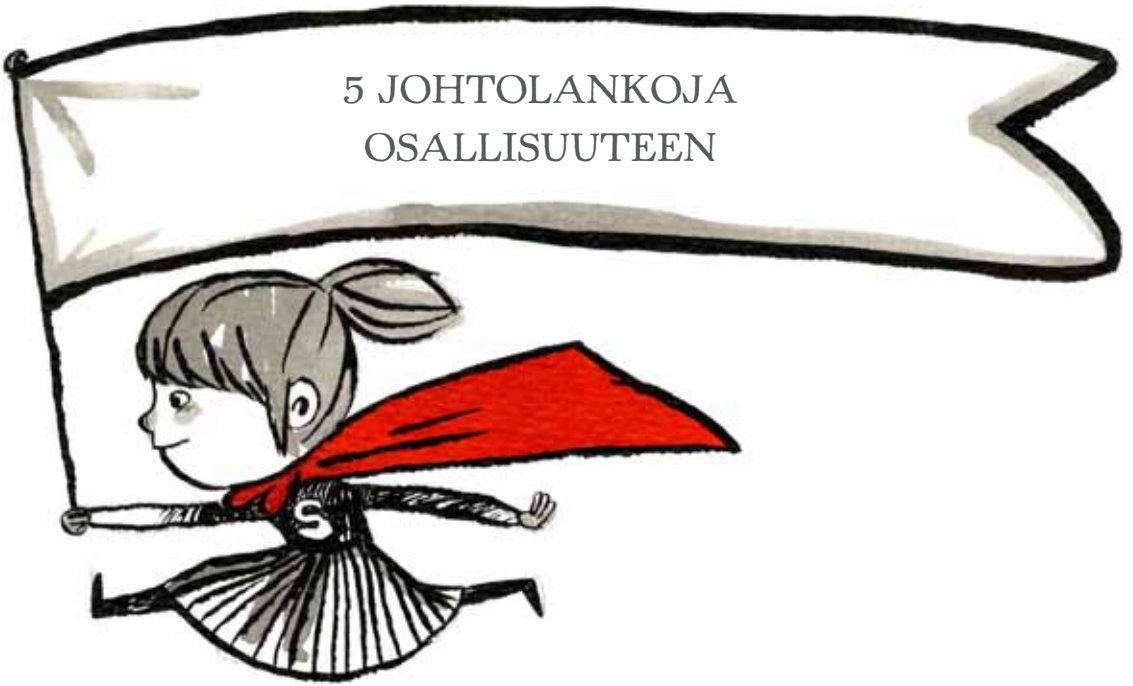
Uutta voi syntyä, kun antaa ihmisille mahdollisuuden toimia vapaasti. Tällöin työntekijä toisaalta ottaa tietoisesti riskin siitä, ettei koskaan voi tietää, mitä saadaan aikaiseksi.

Toiminnan tulokset olisi tärkeää dokumentoida uskottavasti muun muassa rahoittajille. Dokumentointi tulisi tehdä kielellä, mikä kunnioittaa eikä aliarvioi ihmisiä. Ikuinen ongelma on, kuinka ihmisten kohtaamista voi mitata?





5 JOHTOLANKOJA
OSALLISUUTEEN



Ihmisten välinen luottamus
on osallisuudessa olennaista.

Luottamus rakentuu
arvostavassa kohtaamisessa.

Kuulemalla ihmistä
voi saada uusia näkökulmia.
Ennako-olettamukset
voivat osoittautua vääriksi.

Ihmisten arkiympäristöihin
jalkautumalla voi tavoittaa
enemmän ihmisiä.
Samalla mahdollistuu
ihmisten tasa-arvoisempi
kohtaaminen.

Osallisuuden kokemus
syntyy yhteisöissä. Matalan
kynnyksen toiminta luo
mahdollisuuksia eri lähtökohdista
tulevien ihmisten osallistumiselle
ja vaikuttamiselle.

Tieto on osallisuuden
edellytys. On tärkeää, että
ihmisillä on mahdollisuus saada
selkeästi esitettyä ja helposti
löydettävää tietoa osallistumisen
mahdollisuuksista ja tarjolla
olevista palveluista.

Osallisuuden edistäminen on
kuntien, järjestöjen, seurakuntien
ja valtion viranomaisten yhteinen
asia. Voimien, osaamisen ja
ihmisten tavoittamisen kanavien
yhdistäminen kannattaa.

Mitä on mielestäsi
arvostava kohtaaminen?

Mitä se edellyttää?

Mitä uusia työtapoja
sinä voisit hyödyntää
ihmisten kohtaamisessa
ja kuulemisessa?

Mihin sinä voisit jalkautua
kohtaamaan ihmisiä?
Kotiin? Ostoskeskukseen?
Matalankynnyksen
kohtaamispaikkaan?
Minne muualle?

Mitä
matalankynnyksen toimintaa
omalla paikkakunnallasi
toteutetaan?

Miten hyvin kuntalaiset
löytävät tietoa oman
paikkakuntasi palveluista
sekä osallistumis- ja
vaikuttamismahdollisuuksista?

Onko omassa ammatissasi
tai järjestämässäsi toiminnassa
käytetty kieli
kaikille ymmärrettävää?

Missä asioissa
sinä teet yhteistyötä
eri toimijoiden kanssa?
Missä asioissa yhteistyötä
voisi kehittää?

Kirjallisuus



Elina Pajula

- Pieviläinen, H. & Pajula, E. 2007. Työ, toimeentulo ja osallisuus Itä-Suomessa – kansalainäkökulma kehittämiseen. Raportti kenttäkierroksesta. Viitattu 31.1.2014. <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/05/Tosi-kentt%C3%A4kierroksen-raportti.pdf>
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Gummerus.
- Särkelä, R. & Tiippa, P. (toim.) 2005. HYVE-projektista pysyvään kehittämiskumppanuuteen. Hyvinvoinnin tukiverkostot julkaisuja 3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Anne Pyykkönen

- Ilmonen, K. 2012. Osallisena ja asiakkaana palvelujärjestelmässä. Seminaariesitys 27.9.2012 Itä-Suomen Sosiaali- ja terveystoimintapäivillä. Viitattu 4.2.2014. http://www.jelli.fi/lataukset/2011/10/Osallisena_ja_asiakkaana_palvelujarjestelmassa-Kari-Ilmonen.pdf
- Kuntalaki. 17.3.1995/365. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kuntalaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365?search[type]=pika&search[pika]=kuntalaki)
- Kuntaliitto 2014. Kunnat.net -sivusto. Kuntalain kokonaisuudistus. Viitattu 4.2.2014. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntaudistus/Sivut/kuntalaki.aspx>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Laki%20ik%C3%A4%C3%A4ntyneen%20v%C3%A4est%C3%B6n%20toimintakyvyn%20tukemisesta%20sek%C3%A4-20i%C3%A4kk%C3%A4iden%20sosiaali-%20ja%20terveyspalveluista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search[type]=pika&search[pika]=Laki%20ik%C3%A4%C3%A4ntyneen%20v%C3%A4est%C3%B6n%20toimintakyvyn%20tukemisesta%20sek%C3%A4-20i%C3%A4kk%C3%A4iden%20sosiaali-%20ja%20terveyspalveluista)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search[type]=pika&search[pika]=Laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 3.4.1987/380. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Laki%20vammaisuuden%20perusteella%20j%C3%A4rjestett%C3%A4vist%C3%A4%20palveluista%20ja%20tukitoimista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search[type]=pika&search[pika]=Laki%20vammaisuuden%20perusteella%20j%C3%A4rjestett%C3%A4vist%C3%A4%20palveluista%20ja%20tukitoimista)
- Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelulaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki)
- Nuorisolaki. 27.1.2006/72. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search\[type\]=pika&search\[pika\]=nuorisolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search[type]=pika&search[pika]=nuorisolaki)
- Perusopetuslaki. 21.8.1998/628. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628?search\[type\]=pika&search\[pika\]=perusopetuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628?search[type]=pika&search[pika]=perusopetuslaki)
- Perustuslaki. 11.6.1999/731. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search\[type\]=pika&search\[pika\]=perustuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search[type]=pika&search[pika]=perustuslaki)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. Viitattu 16.4.2014. <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Mona Särkelä-Kukko

- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Bourdieu, P. (toim.) 1999. The weight of the world. California: Social suffering in contemporary society. Stanford University Press.
- Bäcklund, P., Häkli J. & Schulman H. (toim.) 2002. Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.
- Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Hirvilammi, T. & Laatu, M. (toim.) 2008. Toinen Vääräyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Kelan tutkimusosasto. Vammala: Kansaeläkelaitos.
- Kautto, M. (toim.) 2006. Suomalaisten hyvinvointi 2006. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2004. Temperamentti. Ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.
- Kiili, J. 1998. Lapset ja nuoret hyvinvointinsa asiantuntijoina. Raportti hyvinvointi indikaattoreiden kehittämisestä. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitoksen yhteiskuntapolitiikan työpapereita no. 105. Jyväskylä.
- Kohonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö.
- Koskiahio, B. 2002. Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa Bäcklund, P, Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus. s. 36–57.
- Laitinen, M. (toim.) 2013. Miksi joka paikkaan pitää päästä. Helsinki: Kansanvalitusseura.
- Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J., Heikkilä, M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Nussbaum, M. 2000. Women and Human Development. The Capability Approach. Cambridge: University Press.
- Oikeusministeriö 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006 - toimikunnan raportti. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas – mitä, miksi, miten. Helsinki: Invalidiliitto.
- Pohjola, A. 1994a. Näemme köyhyyden, mutta emme köyhiä. Teoksessa: Heikkilä M. & Vähätalo K. (toim.) Huono-osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Tampere: Gaudeamus. s. 191–211.
- Sassi, S. 2002. Kulttuurinen identiteetti ja osallisuus. Teoksessa Bäcklund, P, Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus. s. 58–74.
- Sen, A. 1999. Development as freedom. Oxford: University Press.
- Seppänen, M. 2001. Liipolan onni. Asuinalueen sosiaalinen erilaistuminen ja merkitys asukkaille. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Kansalaiskyselyn tuloksia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Särkelä, M., Viander, R., Häkkilä, K. & Blomqvist, J. 2009. Jokainen on kansalainen. Huono-osaisien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.2.2014. <http://www.kansalaisareena.fi/JokainenOnKansalainen2009.pdf>
- Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Jyväskylän yliopisto.
- Särkelä, R. 2011. Sosiaali- ja terveysjärjestöt kilpailukyky-yhteiskunnassa. Teoksessa Pessi, A. B. & Saari, J. (toim.) Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Viirkorpi, P. 1993. Osallisuus, yhteistyö, valta ja muutos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.



- Allen, S. & Kerry, D. 2002. The Effects of Father Involvement: A Summary of the Research Evidence. University of Guelph Newsletter of the Father involvement Initiative. Ontario Network, 1/Fall 2002.
- Ammattiryhmittäisten terveyserojen kaventaminen. TEROKA-hanke. 2013. Viitattu 10.2.2014. <http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/teroka/Sivut/default.aspx>.
- Bourdieu, P. 1993. *Misere du monde*. Editions du Seuil. Paris.
- CSDH [Commission on Social Determinants of Health]. 2008. Closing the gap in a generation: health equity through action on the social determinants of health. Final Report of the Commission on Social Determinants of Health. Geneva, World Health Organization. Viitattu 10.12.2014. http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241563703_eng.pdf
- Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Flojt, A. 2000. Tunnetko olevasi osallinen eli mitä osallisuus on? Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 10.2.2014. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkojulkaisut/Flojt_Anu.pdf
- Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Alkuperäisestä (suom.) Kurtti, J. (toim.) Tomperi T. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Gustavsen, B. 1992. *Dialogue and development: theory of communication, action research and the restructuring of working life*. Stockholm: The Swedish Centre for Working Life.
- Haake, N. & Nikula, T. 2011. Osallisuus, luottamus ja elinympäristö. Terveyden edistämisen kansalaisyhteiskuntaryhitys 2011. Terveyden edistämisen keskus ry. Helsinki: Trio-Offset.
- Haarni, I. 2010. Kolmas elämä. Aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Helsinki: Gaudeamus.
- Hanifi, R. 2011. Osallistumisen muutokset ja sosiaalinen pääoma. Kansalaisyhteiskunnan tutkimus- ja kehittämisspäivät 17–18.2.2011. Viitattu 10.2.2014. http://stat.academia.edu/RiittaHanifi/Talks/35419/Osallistumisen_muutokset_ja_sosiaalinen_paaoma
- Harju, A. 2004. Aktiivisten kansalaisten Suomi. Oikeusministeriön julkaisuja 2004:11.
- Hyypä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kasmel, A. & Tanggaard Andersen, P. 2011. Measurement of Community Empowerment in Three Community Programs in Rapla (Estonia). *International Journal of Environment Research and Public Health* 2011, 8, s. 799-817.
- Kohonen, K. & Tiala, T. 2002. Johdanto. Teoksessa Kohonen, K. & Tiala, T. (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö, Osallisuushanke, s. 5–8.
- Koskinen-Ollonqvist, P., Rouvinen-Wilenius, P. & Aalto-Kallio, M. 2009. Osallisuus terveystekijänä. *Promo* 60: 5:2009, s. 30-31. Terveyden edistämisen lehti. Helsinki: Trio-Offset.
- Koskinen-Ollonqvist, P. Aalto-Kallio, M., Mikkonen, N., Nykyri, P., Parviainen, H., Saikkonen, P. & Tamminiemi, K. 2007. Rajoilla ja ytimessä. Terveyden edistämisen näyttötyöminen väitöskirjatutkimuksissa. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 2. Helsinki: Trio-Offset.
- Kuntalaki. 17.3.1995/365. Viitattu 10.4.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>.
- Lahtinen, E., Koskinen-Ollonqvist, P., Rouvinen-Wilenius, P. & Tuominen, P. 2003. Muutos ja mahdollisuus. Terveyden edistämisen tutkimuksen arviointiopus. STM selvityksiä 15. Helsinki: Edita Prima.

- Lahtinen, E., Koskinen-Ollonqvist, P., Rouvinen-Wilenius, P., Tuominen, P. & Mittelmark, M. 2005. The development of quality criteria for research: a Finnish approach. *Health Promotion International* 20 (2005): 3, s. 306–315.
- Lappalainen, P. 2010. Kansalaistoiminta ja kansalaisyhteiskunta. Pääkirjoitus. *Kansalaisyhteiskuntalehti* 1. s. 1–7. Viitattu 10.2.2014. <http://kans.jyu.fi/lehti/2010-1>
- Laverack, G. 2007. *Health Promotion Practice. Building Empowered Communities.* Berkshire: Open University Press.
- Mokka, R. & Neuvonen, A. 2004. Yksilön ääni – Hyvinvointivaltio yhteisöjen asialla. *Sitran raportteja* 69. Viitattu 10.2.2014. <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti69.pdf>
- Needham, C. 2009. Co-Production: an emerging evidence base for adult social care transformation. Research briefing. Social care institute for excellence.
- Nuorisolaki. 27.1.2006/72. Viitattu 10.2.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>
- Oikeusministeriö. 2009. *Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Demokratiapoliittinen keskusteluasiakirja* 2009.
- Oikeusministeriö. 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. *Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan raportti.* Oikeusministeriön julkaisuja 2005:14. Viitattu 10.2.2014. <http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Julkaisuarkisto20022009/Julkaisuja/Julkaisujenarkisto/Oikeusministerionjulkaisuja2005/1146558416804>
- Oikeusministeriö. 2005. *Komiteanmietintö 2005:1. Hallituksen politiikkaohjelmat. Kansalaisvaikuttaminen. Edustuksellinen demokratia. Kansanvalta 2007 -toimikunnan mietintö.*
- Palosuo, H., Koskinen, S., Lahelma, E., Prättälä, R., Martelin, T., Ostamo, A., Keskimäki, I., Sihto, M., Talala, K., Hyvönen, E. & Linnanmäki, E. (toim.) 2007. *Terveyden eriarvoisuus Suomessa. Sosioekonomisten terveyserojen muutokset 1980–2005.* Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:23. Viitattu 10.2.2014. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1551169
- Peltosalmi, J., Hakkarainen, T., Särkelä, R. & Eronen, A. 2012. *Järjestöbarometri.* Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry SOSTE.
- Peltosalmi, J. & Särkelä, R. *Järjestöbarometri.* 2011. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaasa: FRAM.
- PRH yhdistysnetti. Viitattu 10.2.2014. http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys_tietopalvelut/sahkoiset_tietopalvelut/yhdistysnetti.html
- Rifkin, B. S. 2003. A Framework Linking Community Empowerment and Health Equity: it is a matter of CHOICE. *Journal of Health Nutrition.* 2003 Sept. 21(3). s. 168–180.
- Rotko, T., Aho, T., Mustonen, N. & Linnanmäki, E. 2011. *Kapeneeko kuilu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010.* Raportti 8/2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.2.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/9073dc45-9012-4b48-8110-d0f5160a23ef>
- Rouvinen-Wilenius, Päivi (2012) *Kolmannen sektorin rooli lähidemokratian vahvistajana osallisuuden avulla.* *Futura* 4/2012: Metropoli ja lähidemokratia. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) 2011. *Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen, järjestöt suunnan näyttäjinä.* Terveyden edistämisen keskus ry. 9:2011. Helsinki: Trio-Offset.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Leino, S. 2010. *Terveyden edistäminen ja sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka.* Teoksessa Hiilamo, H. & Saari, J. (toim) *Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin.* Diakonia-ammattikorkeakoulu. *Tutkimuksia* A 27. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, s. 231–249. Viitattu 10.2.2014. http://granum.uta.fi/granum/kirjanTiedot.php?tuote_id=20588
- Rouvinen-Wilenius, P. 2010. *Tulevaisuudenennakointi: osallisuus keskustelutilaisuus* 31.3.2010. Terveyden edistämisen keskus ry. Sähköinen julkaisu. Viitattu 10.2.2014. <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/05/2.16-Tekryn-tulevaisuuden-ennakointi1.pdf>



- Savola, E. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2005. Terveyden edistäminen esimerkein. Käsitteitä ja selityksiä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja -sarja 3. Helsinki: Edita Prima.
- Siisiäinen, M. 2010. Osallistumisen ongelma. Kansalaisyhteiskuntalehti 1/2010. Viitattu 10.2.2014 . <http://kans.jyu.fi/lehti/2010-1>
- Siisiäinen, M. & Kankainen, T. 2009. Järjestötoiminnan kehitys ja tulevaisuudennäkymät Suomessa. Teoksessa Kankainen, T. & Pessala, H. & Siisiäinen, M., Stranius, L. & Wass, H. & Wilhelmsson, N. Suomalaiset osallistujina. Helsinki: Oikeusministeriön julkaisuja 5. s. 91–138.
- Sitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos, Oulu: Oulun yliopisto.
- Siltaniemi, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Luhtanen, M., Perälähti, A. & Särkelä, R. 2011. Kansalaisbarometri. Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaasa: FRAM.
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa, kansalaiskyselyn tuloksia. Sosiaali- ja terveysturva keskusliitto ry. Helsinki: Gummerus.
- Tilastokeskus. 2000. Päätuloksia julkaisusta Osallistuminen aikuiskoulutukseen. Aikuis-koulutustutkimus 2000. Viitattu 10.2.2014. http://tilastokeskus.fi/til/aku/2000/aku_2000_2004-05-31_kat_001.html
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Terveys 2015 – ohjelman väliarviointi. Viitattu 10.2.2014. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1852829
- Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä 4.4.2002. Sisäasiainministeriö.
- Vertio, H. 2002. Terveyden edistämisyjärjestöt ja terveyden eriarvoisuus. Teoksessa Kangas, I., Keskimäki, I., Koskinen, S., Manderbacka, K., Lahelma, E., Prättälä, R. & Sihto, M. Kohti terveyden tasa-arvoa. Helsinki: Edita.
- Wilhelmsson, N. 2009. Luku 1. Teoksessa: Suomalaiset osallistujina. Katsaus suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tutkimukseen. Oikeusministeriö 2009:5. Helsinki: Edita Prima.
- WHO/PAHO. Pan American Health Organization. 2004. Gender, Equity And Health. PowerPoint Presentation. Women, Health and Development Program – Pan American Health Organization 2004. Viitattu 10.2.2014. www.paho.org/english/ad/ge/GEHPresentation.ppt .

Eeva Jokinen



- Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Berlant, L. 2011. Cruel Optimism. Durham & London: Duke University Press.
- Helne, T. & Laatu, M. (toim.). 2006. Vääryyskirja. Kela.
- Jokinen, E., Könönen, J., Venäläinen, J. & Vähämäki, J. (toim.) 2011. Yrittäkää edes! Prekarisaatio Pohjois-Karjalassa. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, R. 2001. Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Karjalainen, T. 2013. Tove Jansson. Tee työtä ja rakasta. Helsinki: Tammi.
- Pyöriä, P. & Ojala, S. 2012. Työn prekarisaatio ja kasautuva epävarmuus. Hallinnon tutkimus 31(3), 171-188.

- Standing, G. 2011. The Precariat. The New Dangerous Class. London: Bloomsbury.
- Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus. 2011. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011.
- Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Helsinki.
- Virno, P. 2006. Väen kielioppi. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Vähämäki, J. 2004. Kuhnurien kerho. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Åkerblad, L. 2014. Epävarmuuden tuolla puolen. Muuttuvat työmarkkinat ja prekaari toimijuus. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopiston Yhteiskuntatieteiden laitos.

Sari Siikasalmi

- Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2013. Tilastokeskus. Viitattu 10.2.2014. <http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/>

Pekka Mykrä

- Hallituksen esitys Eduskunnalle nuorisolaiksi sekä laiksi opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain 1 §:n muuttamisesta. 2005. HE 28/2005. Viitattu 4.2.2014. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2005/20050028>
- Laki raha-automaattivastuksista. 2001. 1056/2001. Viitattu 10.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011056?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20raha-automaattivastuksista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011056?search[type]=pika&search[pika]=laki%20raha-automaattivastuksista)
- Nuorisolaki. 2006. 72/2006. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search\[type\]=pika&search\[pika\]=nuorisolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search[type]=pika&search[pika]=nuorisolaki)
- Paikka auki - nuoret työelämään 2014–2017. 2013. RAY:n avustusohjelma nuorison työllistymisen edistämiseksi. Viitattu 10.2.2014. https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Paikka%20auki%20ohjelma-asiakirja%2030.4.2013.pdf
- Perustuslaki. 11.6.1999/731. Viitattu 4.2.2014. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search\[type\]=pika&search\[pika\]=perustuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search[type]=pika&search[pika]=perustuslaki)
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. 2011. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. Viitattu 13.1.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15563.pdf
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. 2012. Kaste-ohjelma 2012–2015, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. Viitattu 13.1.2014.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. 2014. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 13.1.2014. http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. 2010. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten yhteinen kumppaneina. Viitattu 13.1.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-14357.pdf
- Valtioneuvoston kanslia. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 10.2.2014. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>



Aki Siltaniemi & Anne Astikainen

- Eronen, A., Londén, P., Nykyri, P., Hakkarainen, T., Peltosalmi, J. & Särkelä, R. 2013a. Järjestöbarometri 2013 (2013). Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Nykyri, P., Peltosalmi, J. & Särkelä, R. 2013b. Sosiaalibarometri 2013. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutok-
sista ja kansalaisten hyvinvoinnista. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki.
- Järjestöt ja Kaste. 2012. Järjestöjen liittymäpintoja Kaste-hankkeeseen. Painettu esite.
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Kaste-ohjelma 2012–2015, Sosiaali- ja terveydenhuol-
lon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1.
- Vuorinen, M. 2011. Järjestöjen osallistuminen Kaste-hankkeisiin. Työpapereita. Sosiaali- ja
terveysturvan keskusliitto ry. Julkaisematon.



Kati Närhi, Tuula Juvonen & Sari Matilainen

- Arnkil, T. 2006. Okavango-kehittäminen – Välttääkö kukaan jatkuvuudesta? Teoksessa
Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Helsinki:
Stakes s. 75–88.
- Beresford, P. 2001. Service users, social policy and the future of welfare. *Critical Social
Policy*, 21(4) s. 494–512.
- Bäcklund, P. & Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) 2002. Osalliset ja osaajat. Kansalaiset
kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.
- Carr, S. 2004. Has service user participation made a difference to social care services? The
Social Care Institute for Excellence (SCIE), Southampton: Hobbs the Printers Ltd.
- Croft, S. & Beresford, P. 2004. Service users and practitioners united: The key component
for social work reform. *British Journal of social work* 34(1) s. 53–68.
- Heikkilä, M. & Julkunen, I. 2003. Obstacles to an increased user involvement in social
services: A commissioned background document. Strasbourg: Council of Europe,
Group of Specialists on User Involvement in Social Services (CS-US).
- Kiilakoski, T. & Gretschel, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvoin-
ti. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja
nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura
julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino. s. 9–33.
- Kohonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: lupaavia käytäntöjä
kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasiainmi-
nisteriö, Helsinki: Kuntaliitto.
- Laitila, M. 2011. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen
lähestymistapa. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in
Health Sciences 31. Kuopio: Kopijyvä Oy.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Viitattu
28.10.2013. URL:<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P7>
- Matilainen, S. 2013. Taidetyöpajanuorten tieto-osallisuuden kokemukset Jyväskylän sosiaali- ja
työvoimapaalveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala.
Opinnäytetyö. Jyväskylä. Viitattu 10.2.2014. <http://www.theseus.fi/handle/10024/69001>
- Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkein-
ministeriön julkaisuja 12. Työ ja yrittäjyys. Työ- ja elinkeinoministeriö.

- Myrskylä, P. 2012. Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA analyysi No 19. Viitattu 12.6.2012. URL:<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf>.
- Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A. Tutkimuksia 36. Tampere: Nuvenes Print Oy.
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K. & Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, s. 63–80.
- Nuorisotakuu alkaa työllistymissuunnitelmasta. Nuorisotakuu. Internetsivu. Viitattu 28.10.2013. URL: <http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/toihin/tyollistymissuunnitelma>
- Närhi, K. & Kokkonen, T. & Matthies, A.-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapaalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, s. 113–145.
- Paloheimo, H. (toim.) 2005. Vaalit ja demokratia Suomessa. Helsinki: WSOY.
- Roivainen, I. & Heinonen, J. & Ylinen, S. 2011. Köyhä byrokraatian rattaissa. Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisu nro 64. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) 2011. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjänä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki.
- Salonen, T. 2006. Socialt arbete med arbetslösa. Teoksessa Denvall, V. & Vinnerljung, B. (toim.) Nytt och fördärv. Socialt arbete i kritisk belysning. Stockholm: Natur och Kultur.
- Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3, s. 13–22.
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Acta Wasensia no 267, Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7, Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana: tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Vartiainen, E. 2006. Konsultti kehittäjänä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006 (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Helsinki: Stakes, s. 135–163.
- Virkki, T. & Vartiainen, A. & Kettunen, P. & Heinämäki, L. 2011. Sosiaalipalvelut muutoksessa: kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Arto Hernetkoski ja Lasse Oikarinen

- Hernetkoski, A., Oikarinen, L. 2012. Jokapäiväinen leipäjonomme. Sosiaalinen pääoma ja osallisuus leipäjononasiakkaiden kokemuksissa. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.1.2014. //publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50328/hernetkoski_arto_oikarinen_lasse.pdf?sequence=1
- Helsingin Sanomat 24.9.2013. Köyhyysprofessori oudoksuu, että Vantaan kaupunki ohjaa ihmisiä leipäjonoon. Viitattu 31.1.2014. <http://www.hs.fi/kaupunki/a1379911577201>
- Riches, G. 2008. Ruokapankit ja oikeus ruokaan. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K.-M. & Silvasti, T. (toim.) Toinen pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gummerus Kirjapaino OY.



Siiki, A.-M. 2008. Myllypuron ruokajono – esimerkki hyvinvointiköyhyydestä. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K.-M. & Silvasti, T. (toim.) Toinen pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gummerus Kirjapaino OY.

Maria Korkatti

Korkatti, M. 2012. Monikulttuurinen teatteriprojekti osallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.1.2014. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49458/Korkatti_Maria-Monikulttuurinen_teatteriprojekti_osallisuuden_nakokulmasta.pdf?sequence=1





Kirjoittajat

Astikainen, Anne

VTM, erityisasiantuntija, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Haakana, Marko

sairaanhoitaja (AMK), toiminnanjohtaja, Soroppi ry

Hernetkoski, Arto

sosionomi (AMK), YTK

Hämäläinen-Puhakka, Katja

sosionomi (AMK), projektityöntekijä, Soroppi ry

Jokinen, Eeva

YTT, professori, Itä-Suomen yliopisto

Juvonen, Tuula

YTM

Ketomäki, Jaana

KM, TM, nuorisotyöntekijä, Nuortentalo Katutaso, Jyväskylän Katulähetys

Ketomäki, Juha

kuntoutuksen ohjaaja (AMK), vastaava työntekijä, Nuortentalo Katutaso, Jyväskylän Katulähetys

Korkatti, Maria

teatteri-ilmaisun ohjaaja (AMK), sosionomi (AMK)

Kotola, Sami

nuoris- ja vapaa-ajan ohjaaja, nuorisotyöntekijä, Nuortentalo Katutaso, Jyväskylän Katulähetys

Matilainen, Sari

sosionomi (AMK)

Mykrä, Pekka

VTM, kehittämispäällikkö, Raha-automaattiyhdistys

Närhi, Kati

YTT, tutkijatohtori, Jyväskylän yliopisto

Oikarinen, Lasse

sosionomi (AMK)

Pajula, Elina

YTM, toiminnanjohtaja, Pojois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Pieviläinen, Hanna

YTM, projektikehittäjä, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Pyykkönen, Anne

YTM, projektipäällikkö, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Rouvinen-Wilenius, Päivi

TtM, asiantuntija, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Saukkonen, Tanja

YTM, projektikehittäjä, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry



Siikasalmi, Sari

VTM, toimitusjohtaja, SEK Public -viestintätoimisto

Siltaniemi Aki

YTM, oik.yo, erityisasiantuntija, SOSTE

Syrjäläinen Soile

HUK, sosiaalijohtaja, Lieksan kaupunki, Sosiaali- ja terveystalokeskus

Särkelä-Kukko, Mona

YTM, projektipäällikkö, Suomen Setlementtiliitto

Tanskanen, Anne

YTM, sosiaalityöntekijä, Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskus,
Kontiolahden aikuissosiaalityö



Kaikki,
mitä olet halunnut
tietää osallisuudesta,
mutta et ole rohjennut kysyä.

